النماذج والنظريات العلمية والمهارات الإشرافية

في

خدمة الجماعة

الدكتور

إبراهيم بيومي مرعي

أستاذ ورئيس قسم خدمة الجماعة

وعميد كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان سابقاً

الدكتور

ماجدي عاطف محفوظ

الأستاذ المساعد بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة حلوان

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مرعى ، ابراهيم بيومي / ماجدي عاطف محفوظ

النماذج والنظريات العلمية والمهارات الاشرافية فى خدمة الجماعة ٠/ابراهيم بيومى مرعي / ماجدي عاطف محفوظ ٠/ الرياض ١٤٢٧ هـ

٣٢٨٠ ص ، ١٧ × ٢٤سم

ردمك : ٤ - ٣٦٣ - ٠١ - ٩٩٦٠

١ – التنظيم الاجتماعى ٢- الخدمة الاجتماعية العنوان

ديوي ٣٦١.٨ ١٤٢٧/٣٦٦٨

رقم الإيداع : ١٤٢٧/٣٦٦٨

ردمك : ٢-٠٧٨-٤٧-٩٩٦٠

مكتبة الرشد

ناشرون

المملكة العربية السعودية الرياض

شارع الأمير عبد الله بن عبد الرحمن

(طريق الحجاز)

ص ٠ ب : ١٧٥٢٢

الرياض : ١١٤٩٤

هاتف : ٤٥٩٣٤٥١

فاكس : ٤٥٧٣٣٨١

E-mail

alrushd@alrushdryh.com

www. rushd.com

بسم الله الرحمن الرحيم

■ **المقدمة :**

يسعى العلماء والمتخصصون في طريقة العمل مع الجماعات إلى تنقيح قاعدتها المعرفية والنظرية وتطوير أساليبها العملية والتطبيقية. ولتحقيق ذلك تصبح الكتابة والتأليف العلمي المرتبط بالنظريات والنماذج العلمية أحد الروافد الأساسية للارتقاء بالطريقة.

ويعتبر هذا الكتاب ما هو إلا محاولة جادة لمساعدة طلاب الخدمة الاجتماعية على فهم واستيعاب النظريات العلمية وكيفية توظيفها في طريقة خدمة الجماعة. ليس ذلك فحسب بل كذلك التعرف على النماذج العلمية التي يمكن استخدامها في ممارسة طريقة خدمة الجماعة في المجالات المتنوعة. بالإضافة إلى العرض المركز للإشراف المهني ومهاراته التي يمكن تطبيقها عند توجيه وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات المختلفة.

ويتناول الفصل الأول من هذا الكتاب التحديد العلمي لمفهوم النظرية وخصائصها وأوجه الفروق بين النظرية والأيدولوجية وذلك على اعتبار أن المعتقدات والثوابت وطرق التفكير ما هي إلا جوانب لها تأثيرها القوي عند تناول الموضوعات والقضايا المجتمعية بالبحث العلمي.

كما تعرضنا للاستنتاج والاستقراء باعتبارهما طريقتين للتوصل للنظرية العلمية. ثم اختتمنا الفصل بمستويات النظرية الاجتماعية.

ويتناول الفصل الثاني بناء النظرية في الخدمة الاجتماعية، واستعرضنا

من خلاله الآراء العلمية المتنوعة التي أدت إلى استخدام وتطبيق النظريات العلمية في ممارسات وتطبيق الخدمة الاجتماعية وأكدنا من خلاله على حتمية بناء النظرية في المهنة لإثراء الجانب النظري والتطبيقي ومواكبة التغيرات المستحدثة.

أما الفصل الثالث من هذا الكتاب حاولنا من خلاله عرض النظريات العلمية الموجهة لطريقة خدمة الجماعة وقد بدأناه بالنظريات العلمية الموجهة للمهنة والأراء المختلفة التي تناولت ذلك، ثم عرض مفصل لنظرية التحليل النفسي والتعلم والمجال والتبادل الاجتماعي والانساق والتفاعلية الرمزية. وقد أكدنا عند عرض هذه النظريات كيفية الاستفادة منها في طريقة خدمة الجماعة على المستوى النظري والتطبيقي.

أما الفصل الرابع من هذا الكتاب يتعرض بشيء من التفصيل للنماذج العلمية الموجهة لمارسة طريقة خدمة الجماعة وبخاصة النموذج العلاجي والأهداف الاجتماعية والتدريب على المهارات وحل المشكلات، وأكدنا على تناول هذه النماذج بأسلوب مستحدث يتضمن أمثلة تطبيقية وتجارب عملية لزيادة الفهم والاستيعاب والمهارة من جانب القارئ المتخصص.

أما الفصل الخامس من هذا الكتاب يتناول بأسلوب تلخيصي الإشراف المهني في طريقة العمل مع الجماعات سواء من ناحية الإطار النظري أو الجانب العملي والتطبيقي لعملية الإشراف حتى يتسطيع القارئ المتخصص استيعاب عملية الإشراف والقدرة على تطبيقها.

والفصل السادس أكدنا من خلاله على تنمية قدرة طلاب الخدمة الاجتماعية على تحليل التقارير الإشرافية من خلال تقارير واقعية عن

الاجتماع الإشرافي الفردي والجماعي والتقويمي والملاحظة. وقد حاولنا مناقشة هذه التقارير بأسلوب مبسط يسهل تعلمه.

أما الفصل السابع والأخير يتناول مهارات الإشراف الأربعة التي ترتبط بالمهارة في الملاحظة وإدارة الاجتماعات وحل المشكلات والتوجيه المباشر وغير المباشر. وذلك على اعتبار أن العملية الإشرافية يجب أن تمارس في إطار من المهارات التي يقوم بها المشرف ويجب أن يتعلمها الدارسين والطلاب.

وفي النهاية يود المؤلفان إلى تقديم هذا المؤلف إلى دارسي الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والمتخصصين في خدمة الجماعة بصفة خاصة. لعله يسد النقص الواضح في الكتابات العلمية المرتبطة بالنظريات والنماذج والإشراف.

ويأمل المؤلفان أن يحوز أسلوب العرض والتناول العلمي للموضوعات على إعجاب القراء ليس ذلك فقط بل الاستفادة منه في عمليتي البحث والممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة.

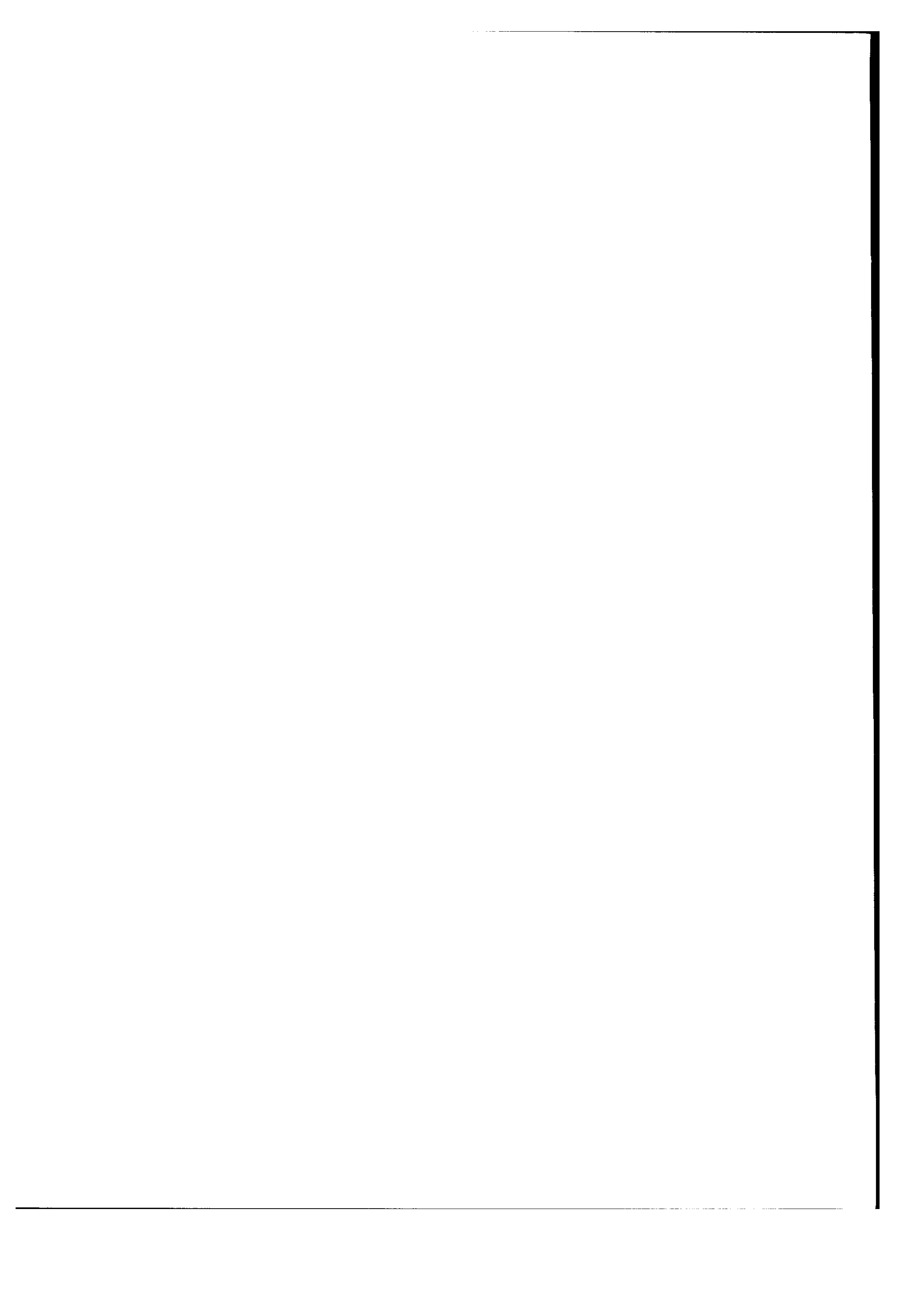
وفي النهاية ندعو الله بالتوفيق والسداد فهو نعم المولى ونعم النصير.

المؤلفان

أ.د / إبراهيم بيومي مرعي

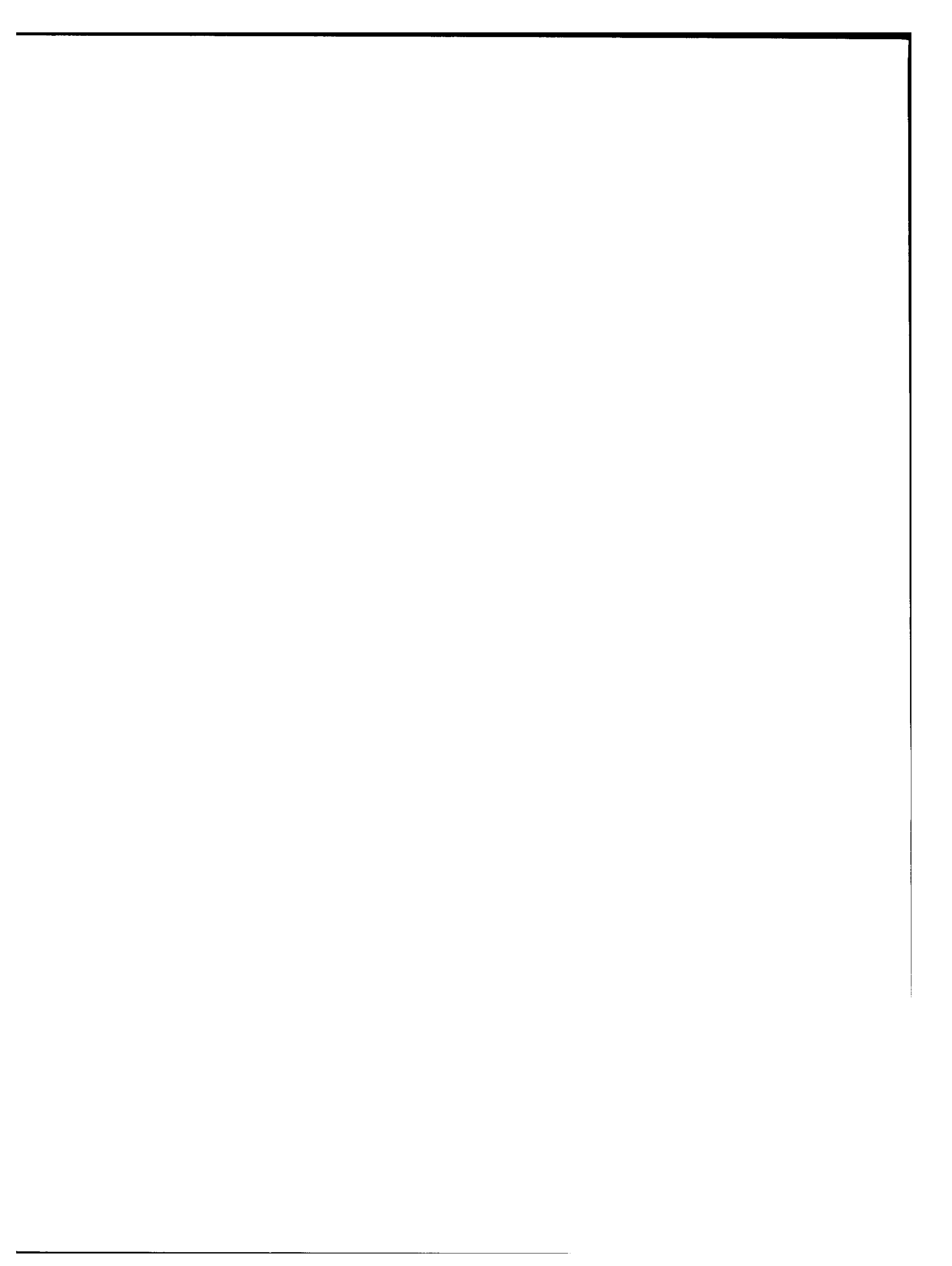
أ م.د/ ماجدي عاطف محفوظ

١٤٢٧هـ / ٢٠٠٦م



فهرس الموضوعات

* * *

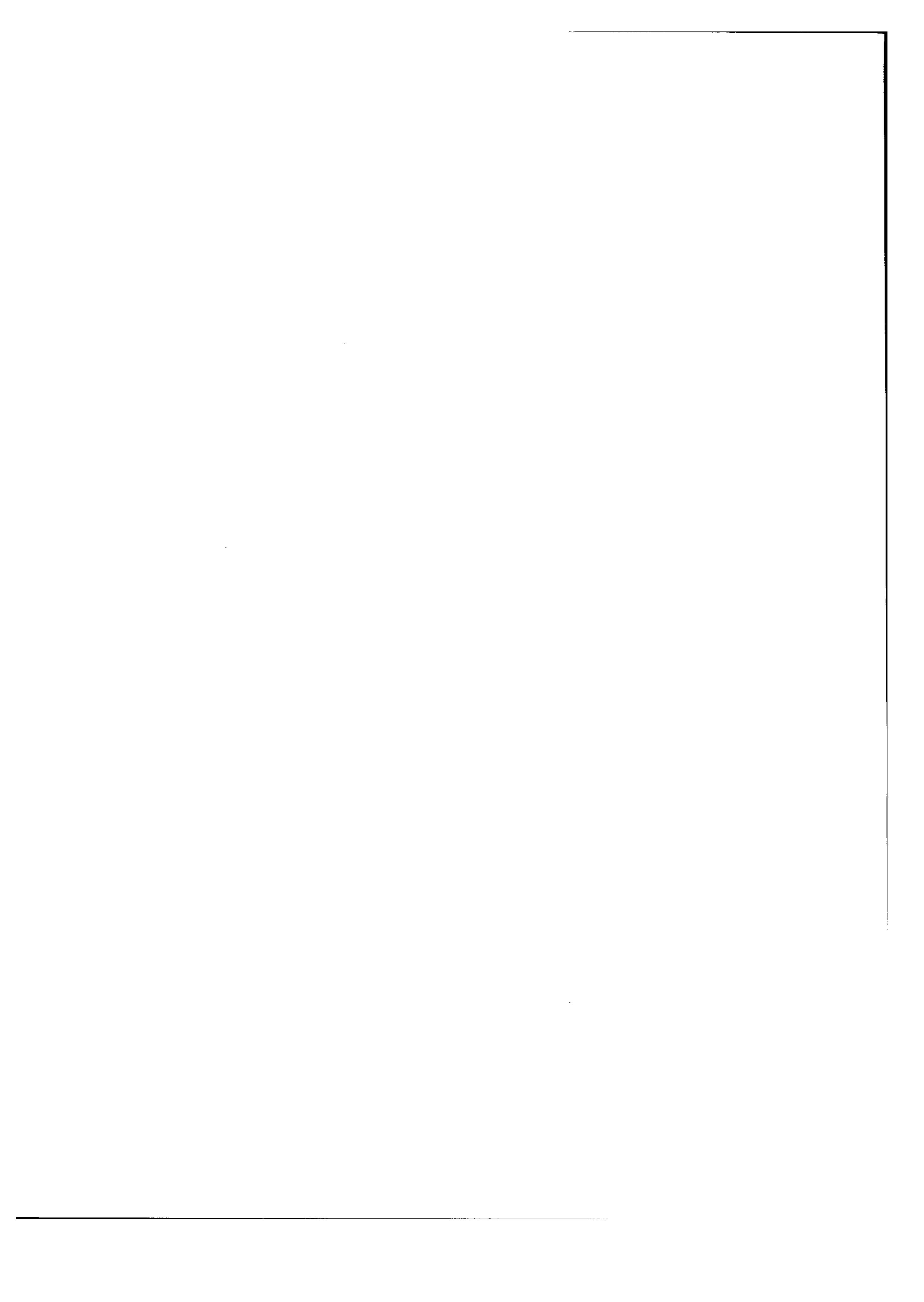


الفصل الأول

النظرية العلمية ومكوناتها الأساسية

- مقدمة
- مفهوم النظرية العلمية
- شروط النظرية العلمية
- النظرية العلمية بين الاستنتاج والاستقراء
- النظرية العلمية والايدولوجية
- مستويات النظرية الاجتماعية

● قام بإعداد هذا الفصل الدكتور/ مجدي عاطف محفوظ . الأستاذ المساعد بقسم خدمة الجماعة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.



البنـــاء العلمي للنظريـــة ومكوناتها الأساسية

تلعب النظرية العلمية دروا أساسيا في توجيه البحث العلمي بصفة عامة. حيث أنها تستخدم في تصنيف المعرفة واجراء المقارنات اللازمة بين الأفكار والقضايا العلمية . هذا فضلاً عن أنها تستخدم في التفسير وادراك العلاقات بين المفاهيم المختلفة.

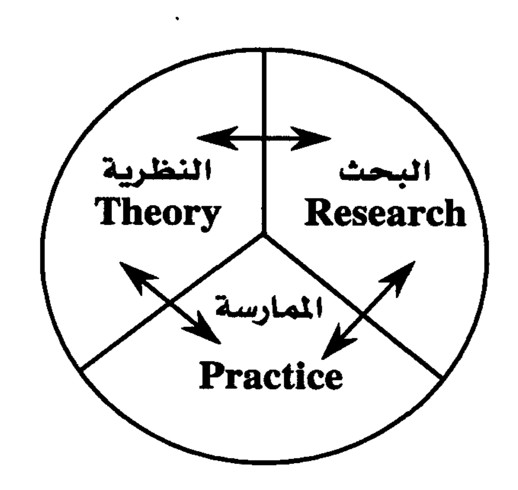
ويري البعض أن النظرية تمثل جزء جوهري من العلم حيث أنها تقدم لنا الاجابات عن الأسئلة المربكة ، أو المميزة التي تنشأ عن الصراع الحادث بين ما نلاحظه وما نفهمه عن العالم الاجتماعي Social World [1].

وهناك علاقة ارتباط وثيقة بين البحث والممارسة والنظرية يمكن التعرف عليها من خلال النقاط الآتية[1]:

أ- النظرية Theory تعتبر بمثابة دليل توجيهي للبحث لأنها ترشد الباحث إلى مايجب التركيز عليه وما يجب تجاهله.

ب- البحث Research يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية للتحقق من صدق النظرية أو عدم صدقها فهو أداه موضوعية لاختبارها.

جـ- تطبيقات النظرية من خلال مجالات الممارسة العملية تقودنا إلى المؤشرات والنتائج لادخال التحسينات التي من شأنها أن تصقل النظرية وتقويها . هذا بالاضافة إلى أنها تقودنا أيضاً إلى دراسات بحثية جديدة New research studies ولعل هذا الشكل التالي يوضح هذه العلاقة الارتباطية بين النظرية والبحث والممارسة.



شكل رقم (١) يوضح العلاقة بين النظرية والبحث والممارسة

وإذا نظرنا إلى النظرية باعتبارها أسلوب محكم **Conpact** للتفكير في العالم الاجتماعي **Social world** . فالنظريات العلمية والاجتماعية باعتبارها المسئول عن تفسير جوانب هذا العالم يمكنها توفير وتطوير المعرفة **Scientific knowledge** من خلال خمسة جوانب رئيسية تتاح من خلال النظرية وهي(٣):

١- فالنظريات تساعد على تصنيف الأشياء والكيانات ، والعمليات والعلاقات السببية.

٢- والنظرية تساعد على التنبؤ المستقبلي بالحوادث المتوقعة.

٣- كما تشرح النظرية الحوادث الماضية.

٤- والنظريات لها أهمية خاصة في التعرف على أسباب الحوادث والمشكلات.

٥- وقد تبرز أهمية النظرية باعتبارها دليل مرشد توجيهي للبحث **Guide research**.

ونظراً لاهمية النظرية ودورها الأساسي في طرح المعرفة بأسلوب محدد ودقيق وتجريدي في بعض الأحيان فان النظريات الاجتماعية العلمية لها دور بارز في توجيه ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة وذلك لتنقيح الممارسة لكي تصبح أكثر فاعلية بتحقيق الأهداف المختلفة في المجالات المتنوعة.

ونظراً لعلاقة النظرية بالتدخل والممارسة المهنية للاخصائي الاجتماعي . سوف نحاول مناقشة كل ما يرتبط بالنظرية من خلال العناصر الأتية :

- مفهوم النظرية العلمية.
- شروط النظرية العلمية.
- النظرية العلمية بين الاستنتاج والاستقراء .
- النظرية العلمية والايدولوجية.
- مستويات النظريات الاجتماعية.

ويمكن تناول هذه العناصر بمزيد من التفصيل والايضاح على النحو التالي :

أولاً : مفهوم النظرية العلمية

تعددت التعريفات التي تناولت النظرية كمصطلح علمي . وفي ظل كثرة التعريفات يصبح تحديد تعريفا محددا للنظرية أمراً صعب المنال . ولذا سوف نعرض لتعريفات النظرية من وجهات نظر مختلفة ثم نحاول الوقوف على تعريفا اجرائياً يمكن من خلاله تحديد معنى واضح ومحدد للنظرية :

يرى البعض أن النظرية : هي نسق **System** فكري تجريدي مترابط يلخص وينظم المعرفة عن العالم الاجتماعي[1].

وبالنظر إلى ذلك التعريف يمكننا فهم النظرية من خلال ثلاثة جوانب أساسية وهي :

- **الجانب الأول :** يشير النسق الفكري إلى أن النظرية باعتبارها كيان يضم بداخله عناصر فرعية كالمفاهيم والافكار والاقتراحات التي ترتبط بموضوع النظرية. ويتميز النسق (النظرية) بالترابط والتناسق والانسجام بين عناصره الفرعية الفكرية.

- **الجانب الثاني :** التجريد هي سمة هذا النسق الفكري . أي أن هناك نظريات اجتماعية عالية التجريد تتصف بالشمول والعمومية واحتوائها على مصطلحات خيالية . ومن الصعب ملاحظتها كما أنها تتميز بالتفسير الغامض وهناك نظريات منخفضة التجريد بمعنى أنها تكاد تكون مجموعة من المقترحات المختبرة (٥).

الجانب الثالث : تلخيص وتنظيم المعرفة من أهم وظائف النظرية حيث أنها تقوم بصياغة المعرفة في صورة علاقات بين متغيرات محددة دقيقة ويمكن استخدامها في الشرح والتفسير للظاهرة أو المشكلة موضوع النظرية، ليس ذلك فحسب بل كذلك تسعى النظرية إلى عرض افكارها المعرفية في تسلسل من العام إلى الخاص والمقدمات تؤدي إلى النتائج.

وثمة تعريف آخر يرى أن النظرية: هي اطار أو نسق استنباطي ، حول ظاهره أو مجموعة من الظاهرات المتجانسه ، يحوي مفهوم وتصورات وقضايا ورموز وفروض وتعميمات وتفسيرات. وهي بجانب استنادها إلى الوقائع فهي تعتمد على الخيال العلمي والتفكير الابداعي. بشرط الا يخل بقابلية النظرية للاختبار العلمي وقدرتها على التنبؤ(٦).

ولعل هذا التعريف ينظر إلى أن النظرية من منظور واسع النطاق حيث أن موضوع النظرية يتعدى القضايا والمشكلات البسيطة ليشمل الظاهرة أو مجموعة الظواهر المترابطة مع بعضها البعض، بما أنه يري مكونات النظرية من خلال اطار واسع أيضا حيث أنها تشتمل على القضايا الخلافية والفروض العلاقية والتفسيرات المنطقية، وكذلك لم يطرح النظرية في قالب جامد بل وضع في الحسبان المرونة القائمة على الاضافة والابتكار والتجديد ولكن بشرط ألا يؤثر ذلك في قابلية النظرية للاختبار من خلال البحوث والدراسات العلمية.

وترى **Sarh Banks** في كتابها قيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية الصادر في عام ١٩٩٥ م. إن النظرية هي قاعدة عامة **Rule** أو قانون **Lowe** للوصول إلى تفسير وفهم **Explanation and understanding** لجوانب العالم الاجتماعي. وعلى أية حال فالنظرية تعنى أنها (نظام متماسك من المفاهيم يعطي القدرة على التفسير والتصميم للظواهر المدروسة)[٧].

والنظرية على النحو الوارد في التعريف السابق تساهم في تفسير وتحليل وفهم الظواهر الاجتاعية . ليس ذلك فحسب بل كذلك التنبؤ المستقبلي القائم على قواعد وعلاقات مقننة ، كما أكد التعريف على المفاهيم المترابطة والمتدرجة والتي تعمق دور النظرية في الفهم والتفسير أيضاً .

ويرى (عدلي طاحون) أن النظرية لها دور حيوي في العلم يتلخص في الأتي[٨]:

١- أنها تحدد للباحث مجالاً للتوجيه تستطيع في ضوئه أن يختار من المعلومات والبيانات مايصلح للتجريد.

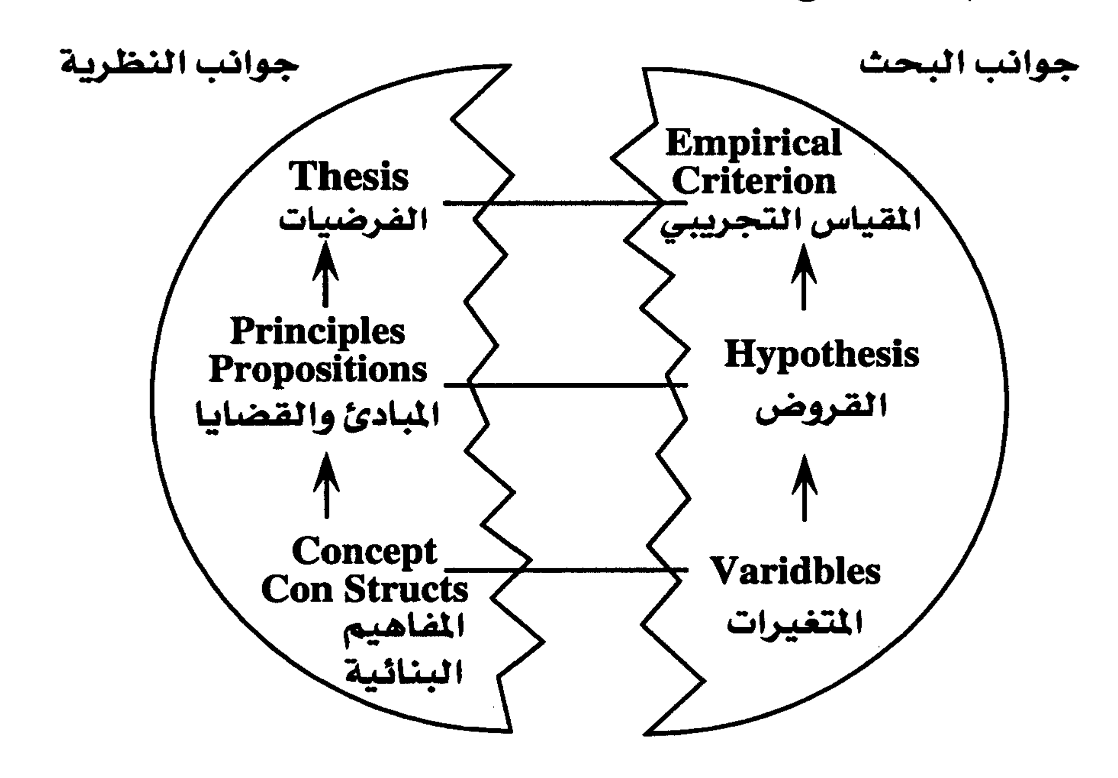
٢- أنها تقدم الاطار التصوري الذي ينظم الظواهر ويعين العلاقات المتبادلة.

٣- أنها تلخص الوقائع في صورة تعميمات تجريبية من جهة وفي نسق منطقي يضم طائفة من هذه التعميمات من جهة أخرى.

٤- أنها أداة التنبؤ بالظواهر في الظروف التي لم تلمسها من قبل.

٥- أنها تحد من الثغرات ومواضع النقص في المعرفة.

وإذا أردنا أن نستفيد أو نوظف النظرية من خلال خطوات البحث العلمي. فالشكل رقم (٢) يوضح ذلك



شكل رقم (٢) يوضح مناطق الارتباط
بين النظرية والبحث (٩)

- فالبنظر للشكل السابق بعد يتضح لنا الجوانب الآتية :

التقاطع الأول الذي يوضح ارتباط البحث بالنظرية هو قدرة الباحث على تحديد متغيرات بحثة بدقة من خلال اختباره للنظرية الملائمة التي تطرح أمامة كم هائل من المفاهيم النظرية المترابطة مع بعضها البعض.

أما التقاطع الثاني للربط بين البحث والنظر فيتمثل في الفروض العلمية التي يقوم الباحث بصياغتها مستعينا بالمبادئ والقضايا التي توضح العلاقات بين المتغيرات وتقدم للباحث الرؤية العلمية لصياغة فروضه.

أما التقاطع الثالث الذي يربط بين النظرية والبحث هو الاختبار الامبيريقي (التجريبي) للفروض البحثية والذي يعتبر اختبار للنظرية العلمية أيضاً وقياس مصداقيتها في فهم وتفسير الظواهر الاجتماعية.

ومن واقع الطرح السابق لتعريفات النظرية العلمية يمكننا أن نعرف النظرية اجرائياً بأنها :

أ- نسق من المفهومات النظرية المترابطة والتي تقدم فهماً شامل لظواهر ومشكلات العالم الاجتماعي.

ب- مجموعة القواعد والقوانين التي تحكم العلاقات بين المفاهيم والقضايا. والتي تقدم اطار تفسيريا وتنبؤيا للموضوعات التي تدخل في نطاق النظرية.

جـ- البحث والنظرية والممارسة مكونات أساسية للعلم وتدخل في علاقة تبادلية من الصعب الفصل بينهم ولا يستطيع كل مكون الاستغناء عن الآخر.

د- تنظيم المعرفة وتسلسلها وعرضها بشكل ملخص وموجز ومعبر من الخصائص الواجب توافرها في النظرية العلمية وأن كان التجريد يمكن أن يكون طابعا مميزاً للمفهومات النظرية في بعض الأحيان.

ثانياً : خصائص النظرية العلمية

يشترط في أي نظرية علمية أن تتوافر فيها مجموعة من الخصائص وهي: أن تكون موجزه وشاملة ، وأن تكون قابلة للاختبار وقادرة على التنبؤ العلمي(١٠).

- ويمكننا طرح هذه الخصائص بشيء من التوضيح على النحو التالي:

١- **الايجاز:** بمعنى أن تكون النظرية قادرة على عرض الحقائق والمفاهيم والقضايا بأسلوب موجز قد يكون في شكل رموز أو عبارات موجزة تحتوى على علاقات بين المفاهيم.

فعلى سبيل المثال يمكن التعبير عن العلاقة بين السرعة والمسافة والوقت بأسلوب رمزي كالتالي:

(١١) $S = \frac{d}{t}$

السرعة Speed = S

المسافة Distance = D

الوقت «الزمن» Time = T

أما التعبير الموجز بالكلمات عن العلاقة بين تجانس الجماعة وثباتها وحيوتها . يمكن استخلاصة من خلال قانون المسافة الأنسب(١٢):

يجب أن تكون الجماعة على قدر من التجانس لضمان استقرارها وعلى قدر من الاختلاف لضمان حيويتها

فالرموز والكلمات يمكن استخدامها بأسلوب موجز من خلال النظريات العلمية سواء في العلوم الطبيعية أو الاجتماعية

٢-الشمول: ويعنى احتواء النظرية على جميع عناصرها الاساسية التي تشتمل على (المفاهيم - المتغيرات - العبارات (القضايا) - المسلمات أو الفروض) (١٣)

والنظرية الشاملة هي التي تعطي قدر هائلا من التفسيرات والتحليلات للظواهر التي تحتوى عليها.

٣- القدرة على التنبؤ العلمي: وهذا يعني أن النظرية يجب أن تعطي تصورات علمية لما يكون عليه الوضع مستقبلاً . فعلى سبيل المثال نظرية (هنتجتون) الشهيرة عن صراع الحضارات والتي تنبأت بالصدام الذي سوف يحدث بين الأديان والمعتقدات نتيجة للعولمة والتقارب بين المجتمعات المتباينة في ثقافتها نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال.

٤- التفرد: بمعنى أن تتفرد النظرية بتفسير الحقائق التي تشتمل عليها ولا تضاهيها نظرية أخرى في ذلك(١٤).

ثالثا: النظرية العلمية بين الاستنتاج والاستقراء

يلعب المدخل الاستنتاجي والمدخل الاستقرائي دورين أساسين في بناء النظريات العلمية. ولهذا سوف نعرض باختصار للمدخلين على النحو التالي:

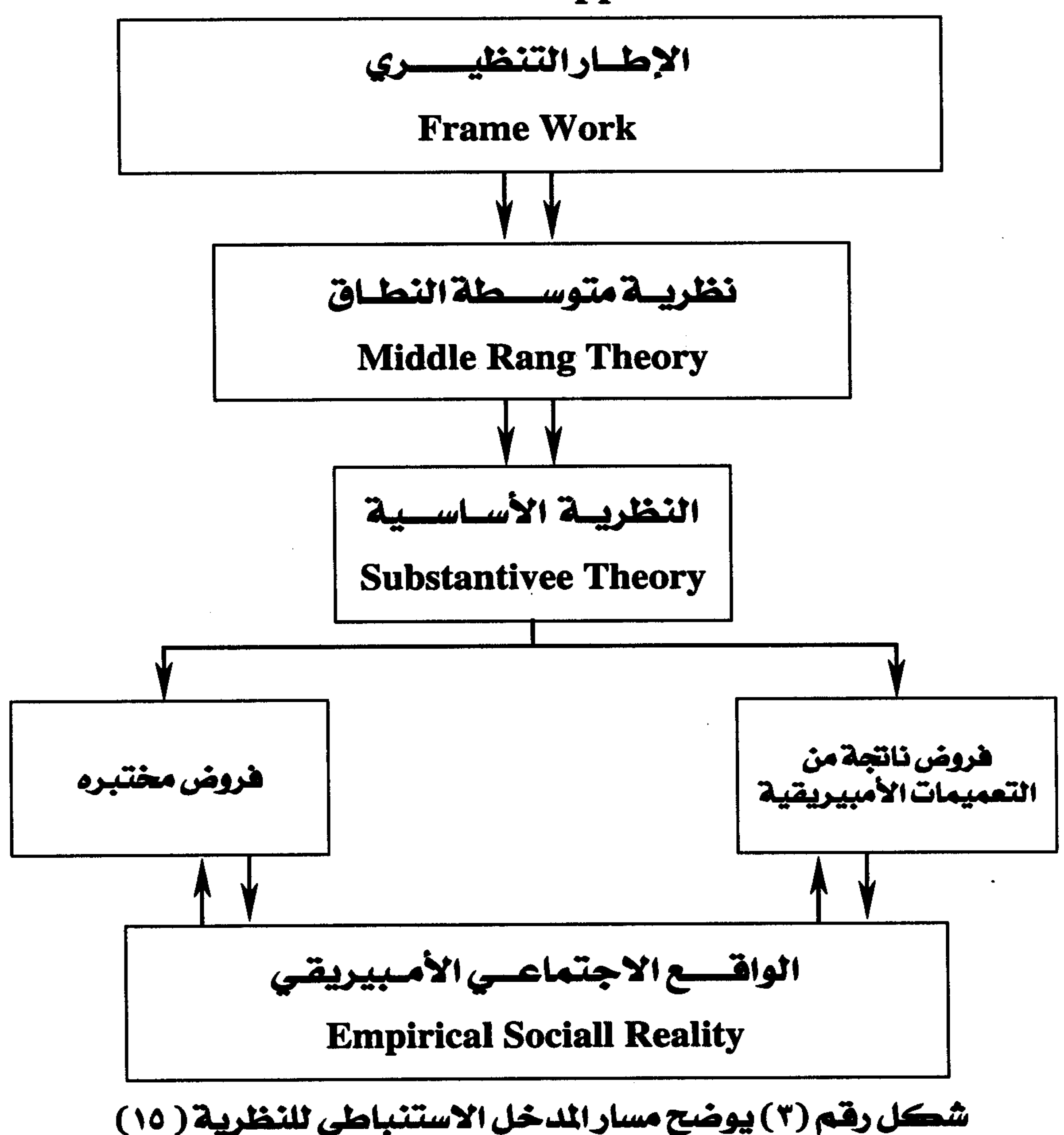
المدخل الاستنتاجي "Deductive"

فالمدخل الاستنتاجي أو الاسنباطي يعبر عن العلاقات المنطقية بين المفاهيم ، والتي تعبر عن الفروض التي تصف الظاهرة أو مجموعة الظواهر ويبدأ المدخل الاستنتاجي بالفكر المجرد ثم يتجه نحو اختبار الفروض والافكار وكذلك الوصول إلى تعميمات امبيريقية تعبر عن طبيعة الواقع الاجتماعي **Empirical social reality** وهذا يعني أننا نتحرك من العام إلى

الخاص ولعل الشكل التالي يوضح مسار المدخل الاستنتاجي :

المدخل الاستنتاجي أو الاستنباطي

Dedu Ctive Approach



شكل رقم (٣) يوضح مسار المدخل الاستنباطي للنظرية (١٥)

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن المدخل الاستنباطي يبدأ بالاطار التنظيري الذي يحتوى على المفاهيم والمتغيرات والافكار والقضايا والمسلمات. ثم نستخلص من هذا الاطار التنظيري نظرية محددة متوسطة النطاق. تتجه النظرية الأساسية بما تشتمل عليه من فروض ناتجه من التعميمات الأمبيريقية والفروض المختبرة لتصب في الواقع الاجتماعي لتفسيره وتحليليه.

- **المدخل الاستقرائي Inductive approach**

يسير المدخل الاستقرائي في اتجاه عكس الاتجاه والمدخل الاستنباطي . فقاموس المورد يعرف الاستقراء على أنه تتبع الجزئيات للتوصل إلى حكم كلي أو نتيجة هذه العملية(١٦).

وهذا يعنى أن الاستقراء يبدأ بملاحظات قليلة ومفاهيم جزئية عن الموضوع أو الظاهرة ثم تتحول هذه الملاحظات إلى مفاهيم علاقية وأسس نظرية لتتجة نحو صياغة نظرية أساسية بالدراسة والبحث تتحول إلى اطار تنظيري يعتمد عليه في الفهم والتفسير. أي أننا نتحرك من الخاص إلى العام.

ولعل دراسة (فاشن Fitchen) ١٩٩١ والتي قامت بدراسة واستخدام المدخل الاستقرائي في دراسة الازمات الريفية rural crisis وقد بدأت الباحثة بملاحظات عامة وأفكار قليلة وجزئية عن الازمات التي تواجه القرويين ثم قامت باجراء مقابلات بحثية وملاحظات موسعة للوقوف على القضايا الأساسية للفلاحين. استطاعت من خلالها بناء المفاهيم والتعميمات الامبريقية. التي ترتبط بالتوحد والتماسك والتعاون بين الناس في المجتمعات الريفية. وتوصلت في النهاية إلى اطار تنظيري عن الأزمات الريفية.

ويمكن تحديد مسار المدخل الاستقرائي من خلال الشكل التالي :



Inductive Approach

الإطار التنظيري
Frame Work

↓↓

نظرية متوسطة النطاق
Middle Rang Theory

↓↓

النظرية الأساسية
Substantivee Theory

↓

الأسس النظرية

تكوين المفاهيم
التعميمات الأمبيريقية

↑↓

الواقع الاجتماعي الأمبيريقي
Empirical Sociall Reality

شكل رقم (٤) يوضح المسار الاستقرائي للنظرية (١٧)

رابعاً : النظرية الاجتماعية والأيدولوجية

هناك علاقة بين النظرية والايدولوجية وكما يرى العلماء قد تأخذ العلاقة شكل الاتفاق في بعض الاحيان وشكل التضارب في أحيان أخرى.

فالايدولوجية تعتبر نظام للمعتقدات عن طبيعة الكائنات الانسانية يسود لدى بعض الجماعات الانسانية يعبر عن أسلوب حياتهم وطرق تفكيرهم في الأمور والقضايا الحيوية.

والنظرية باعتبارها مجموعة القواعد والقوانين التي تؤدي الى تفسير وفهم جوانب العالم الاجتماعي. فهي قد تتشابه مع الايدولوجية في جوانب وتختلف في جوانب أخري ، وذلك يجعلنا نقوم بعرض أوجه التشابه والاختلاف بين النظرية والايدولوجية.

(١) أوجه التشابه بين النظرية والايدولوجية :

فالنظرية والايدولوجية يتشابها في أن كل منهما يشرح ويفسر العديد من الوقائع events المرتبطة بالعالم الاجتماعي. والتي بينها(١٨):

- لماذا تحدث الجريمة Crime ؟
- لماذا يعاني بعض الناس من الفقر Poor ؟
- لماذا ترتفع نسبة الطلاق Divorce ؟

فكل من النظرية الاجتماعية والايدولوجية يحتويان على افتراضات عن مشكلات وطبيعة العالم الاجتماعي .

ويمكن تحديد أوجه التشابه Similarities بين النظرية والايدولوجية في النقاط الآتية:

أ- النظرية والايدولوجية يحتويان على مجموعة من الافتراضات تمثل نقطة البداية لفهم الاحداث الاجتماعية.

ب- النظرية والايدولوجية يشرحان ويفسران أوجه التشابه في الحياة الاجتماعية.

جـ- النظرية والايدولوجية يقدمان نسق من المفاهيم والافكار.

د- النظرية والايدولوجية يحددان العلاقات بين المفاهيم والاسباب المنطقية وراء هذه العلاقات.

هـ- النظرية والايدولوجية يزودانا بنسق فكري مترابط.

(٢) أوجه الاختلاف بين النظرية والايدولوجية

تختلف النظرية عن الايدولوجية في العديد من الجوانب والتي يمكن عرضها من خلال الجدول التالي :

جدول يوضح أوجه الاختلاف بين النظرية والايدولوجية

أوجه الاختلاف	النظرية	الأيدولوجية
من حيث اجابتها على التساؤلات	ناقصة في اجاباتها ومبينه على مدركات تحتاج للتأكيد	تمتلك كل الاجابات
من حيث قابليتها للتفاوض والنقاش	تبني على التفاوض والنقاش	تقدم حقائق مؤكدة ومطلقة
من حيث المرونة	متطورة ، مفتوحه ، واسعة الانتشار	راسخة ، مغلقة ، محدودة الانتشار
من حيث قابلية كل منهما للاختبار	تسمح باختبارها بالدليل سواء كانت ايجابية او سلبية	حقائقها موضوعية وغير قابله للاختبار
من حيث الموضوعية	موضوعية وطبيعية في كل جوانبها	متحيزة جدا لما تشمل عليه
من حيث تأثرها بالجانب الاخلاقي	لاتتاثر بالجانب الاخلاقي	تتمسك بالمعتقدات والجوانب الاخلاقية

وعلى الرغم من جوانب الاختلاف بين النظرية والايدولوجية فالأيدولوجية يمكن أن نطلق عليها quasi-theory فالايدولوجية تشبه النظرية العملية . ولكنها راسخة Fixed وقوية Strong ولها تصنيفها المعيارية التي تعطى اجابات قاطعة مثل: (صح - right خطأ wrong)، (أو أخلاقي - Moral غير أخلاقي Unmoral)، (أو حسن - Good سيئ Bad)[١٩].

خامساً : مستوى النظرية Level of theory

يمكن تحديد ثلاثة مستويات للنظرية تتمثل في الأتي :

١- نظريات على مستوي الوحدات الصغرى
Micro level theoy

٢- نظريات على مستوي الوحدات المتوسطة
Miso level theory

٣- نظريات على مستوى الوحدات الكبرى
Macro - level - theory

وقد تم تحديد هذه المستويات من خلال النطاق أو الوحده التي تتعامل معها النظرية. فهناك نظريات تتعامل مع ظواهر وموضوعات ضيقة النطاق، ونظريات أخيي تتعامل مع موضوعات متوسطة النطاق في ونظريات تتعامل مع موضوعات واسعة النطاق ويمكن تحديد شرح هذه المستويات بمزيد من التفصيل على النحول التالي :

نظريات ذات المستوى الأصغر Micro

النظريات التي تتعامل مع الوحدات الصغرى من حيث الوقت Time، ومن حيث المكان Space، ومن حيث عدد الناس numbers of people . فالوحدات الاجتماعي الصغرى كالجماعات مثلا. تحتاج إلى دراسة تفاعل كل عضو مع

الاخـر وتحليل العـمليـات التـي تحـدث داخل الجـمـاعـة كـالتـعـاون والصـراع والتنافس وجاذبية الجماعة ودرجة التماسك وغيرها ، كما أن دراسة البرامج وأوجـه النشـاط الذي تمارسـه الجـمـاعـة تـعـتـبـر من الجـوانب التي تـرتبط بأهداف الجـمـاعـة وخـصـائص أعضـائهـا ولذلك فـالنظريات ذات المستـوى الاصغر تتعامل مع الافـراد والجماعات الصغيـرة التي تتفـاعل في اطار ضيق نسبياً وحيز يمكن ادراكه والسيطرة عليه ومده زمنية محددة ومعلومة[٢٠].

ومن أمثلة النظريات التي تتعامل مع هذا المستوى :

- نظرية التحليلي النفسي . Psy choanalytic theory
- نظرية المجال . Field theory
- النظرية السلوكية . Behaviorism theory
- نظرية التعلم . Learning theory
- نظرية التبادل Social exchange theory
- نظرية الانساق system theory
- نظرية التفاعل الاجتماعي . Social interaction theory

وسـوف يأتي الحـديث عن هذه النـظريات في عـلاقـتـهـا بطـريقـة خـدمـة الجماعة في الفصل الثاني:

نظريات ذات المستوى الأوسط Meso

النظريـات متـوسطة النـطاق تعتبـر ذات مـستـوى يبني Intermediatel level حيث أنها تتعامل مع موضوعات وظواهـر ترتبط بالمستوى الاصغر والاكبـر ومن أمثلة هذه النظريات:

- نظرية المنظمات Theories of organization

- الحركات الاجتماعية Social movements
- المجتمعات المحلية Communities

ومن الدراسات الحديثة التي ترتبط بهذا المستوى دراسة William Danaher , Vincent roscigno عام ٢٠٠١ واللذان قاما في بحثهما بدراسة حركة العمل Labar movement من خلال عمال الغزل والنسيج في منطقة الجنوب Southern textile workers وقد استخدم الباحثان نظرية حركة الثقافة الفرعية والفرص السياسية Theory of movement subcuture and political opportunity وذلك لشرح وتفسير أثر نمو حركة العمل على زيادة نشاط الاضراب ضمن عمال هذه الصناعة في أحدى مناطق الولايات المتحدة الامريكية والتي تكررت عبر سنوات عديدة (٢١).

فمن المتوقع أن نشاط الاضراب قد تزايد كنتيجة لنمو حركة المنظمات الممثلة للعمال والتي احتجت ركيزة أساسية في ثقافتهم الفرعية.

ومع انتقال رسالة الإحساس بالظلم Injustice لدى العمال بالاضافة إلى وجود فرص سياسية لقيادة العمال التي تدعم اتجاه المدافعة. كل ذلك تفاعل مع تضامن العمال وتوحدهم للحصول على مايريدوا .

■ وقد اتضح من نتاج الدراسة :

أ- أن التحديث التكنولوجي Techenological inavation أدى إلى نشر قضايا العمال وظروفهم ومشكلاتهم من خلال أجهزة الاعلام. مع حركة التضامن Movement solidarily بين عمال الغزل والنسيج. مع الوعي الناتج عن ثقافتهم الفرعية كعمال. كل هذه العوامل أدت إلى الاضراب كتعبير عن تواجد العمال ككيان لهم اهتمامات مشتركة وللعمل مع العمال الاخرين في مجال الغزل والنسيج.

ب- تفاعل أحداث البيئة السياسية مع ما أدى اليه التحديث التكنولوجي «فاتحاد المديرين Union organzars وأحاديث رئيس الولايات المتحدة الامريكية عن حقوق العمال». كل ذلك جعل العمال يعتقدون في العمل التضامني الذي يتمثل في الاضراب Strike باعتباره ضروري لتحقيق العدل Justice وتحقيق مكاسب لأن العمال الاخرين والسلطات الحكومية تدعم هذه الأعمال.

- **نظريات ذات المستوى الأكبر Macro**

وهذا المستوى من النظريات يتعامل مع الجمهور الكبير Larger aggregates والأنظمة والمؤسسات الاجتماعية Socail institutions التي تهدف إلى مواجهة مشكلات الناس واشباع احتياجاتهم . وعادة ما تستخدم هذه النظريات مفاهيم عالية التجريد. وتعبر دراسة Anthony Marx عام ١٩٩٨ عن العنصرية Race في الولايات المتحدة الامريكية United states وجنوب أفريقيا South Africa، والبرازيل Brazil(٢٢).

ولقد استخدم الباحث نظريات المستوى الأكبر لدراسة مشكلة التفرقة العنصرية في هذه الدول. وقام بشرح الظروف التي قادت السود للاحتجاج والاعتراض على عدم مساواتهم بالبيض املأ في اكتساب حقوقهم الكاملة كمواطنين متساويين مع الفئات العرقية الاخرى.

ويرجع الباحث احتجاج السود واعتراضهم على هذا الوضع الى تفاعل عاملين رئيسين هما:

١- التعبئة السياسية كأساس للعنصرية

Race-Based political mobilization

٢- السياسات الحكومية القومية التي تشجع على التمييز العنصري

Notional government policies of racial domination

فالتفرقة العنصرية Apartheid في جنوب أفريقيا ومنطقة الجنوب في الولايات المتحدة الامريكية. تعتبر نتاج للقوانين التي تؤدي إلى التمييز العنصري بين السود والبيض. كما أن هيمنة السياسات العنصرية مع ممارسات الاستعباد Slavery للسود كمورد طبيعي واعطاء البيض كل المميزات والحقوق هذه السياسات دعمت أيدولوجية عنصرية تطورت في القرن العشرين وترسخت هذه الأيدولوجية. ومع شعور السود بالاضطهاد Bعلنو الكفاح بصورة المختلفة للحصول على حقوقهم كاملة.

كما أن قوانين التفرقة العنصرية أدت الي تقوية السود وتعبيرهم عن الاحتجاج والاعتراض ضد الحكومة القومية باعتبارها مؤسسة اجتماعية وعمت خبرات التحيز العنصري لفئة على فئة أخرى.

وبالنظر إلى الدراسة السابقة يتضح لنا أن الباحث استخدم نظريات ذات المستوى الأكيد لأنها ترتبط بالايدولوجية والحكومات القومية والسياسات. وهذا ما ساعده على تفسير العنصرية في المناطق المختلفة.

وهناك تقسيم أخر للنظريات التي تستفيد منه الخدمة الاجتماعية خاصة ما يتعلق بالجوانب التطبيقية والممارسة المهنية . ويتضمن هذا التصنيف النظريات الاتية(٢٣):

أ- النظريات الشمولية Comprehensive theories

ب- النظريات التطبيقية Application theories

جـ- النظريات الخاصة Specific theories

د- نظريات المنظور Perspective theories

ويمكن تحديد مضمون كل نوع من الانواع السابقة على النحو التالي:

النظريات الشمولية :

وهي تلك النظريات التي تطرح نسق من الافكار والمفاهيم التي تساعد الاخصائي الاجتماعي في عملية الممارسة والتدخل المهني فيما يتعلق بالعمل مع الافراد casework والعمل مع الجماعات group work.

ومن أمثلة هذه النظريات:

- النظرية السيكودينامية Psychodyndmic
- النظرية السلوكية Beheviorol theory
- نظرية الانساق System theory

النظريات التطبيقية :

وهي تلك النظريات التي تطرح قاعدة مفيدة من الافكار وتعطي مساحة واسعة للجوانب التطبيقية. وتقدم بعض التكنيكات التي يمكن استخدامها للتعامل مع المواقف والمشكلات.

ومن أمثلة هذه النظريات :

- التدخل مع الازمات Crisis intervention
- التركيز على المهام Task-centred
- المدافعة advocacy

النظريات الخاصة ذات المواقف المحدده :

وهي تلك النظريات التي تعرض أفكار ومفاهيم تفيد الاخصائي الاجتماعي في مواقف محدودة. ومن أمثلتها نظرية الاتصال Communication Theory ونظرية الجماعة الصغيرة . Small Group Theory وهذه النظريات يستعين بها الباحث عندما يريد دراسة وتفسير بعض المواقف التي ترتبط بالتفاعل والعلاقات الاجتماعية وكذلك أنماط الاتصال ومستوياته في اطار المحيط الاجتماعي الذي يتعامل معه الباحث.

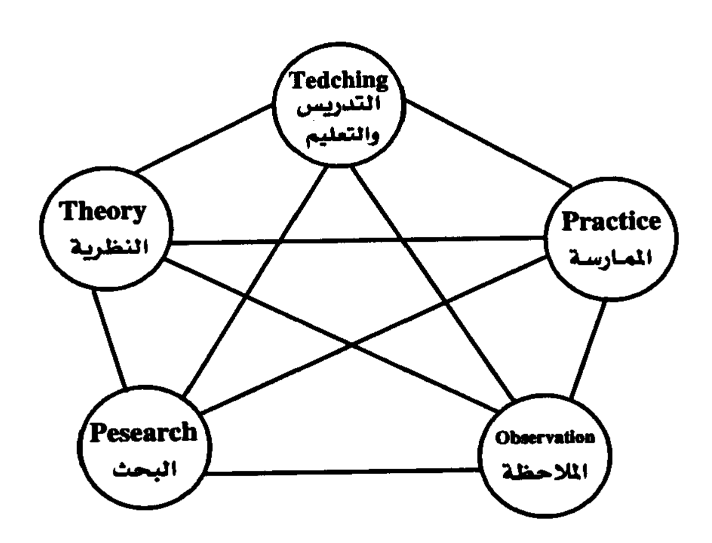
سادسا : النظرية في السياق التعليمي **theory in alearning context**

يلعب البحث العلمي دروا رئيسيا في الحكم على النظرية أو تعديلها أو الاسهام في التوصل إلى نظريات جديدة New theory.

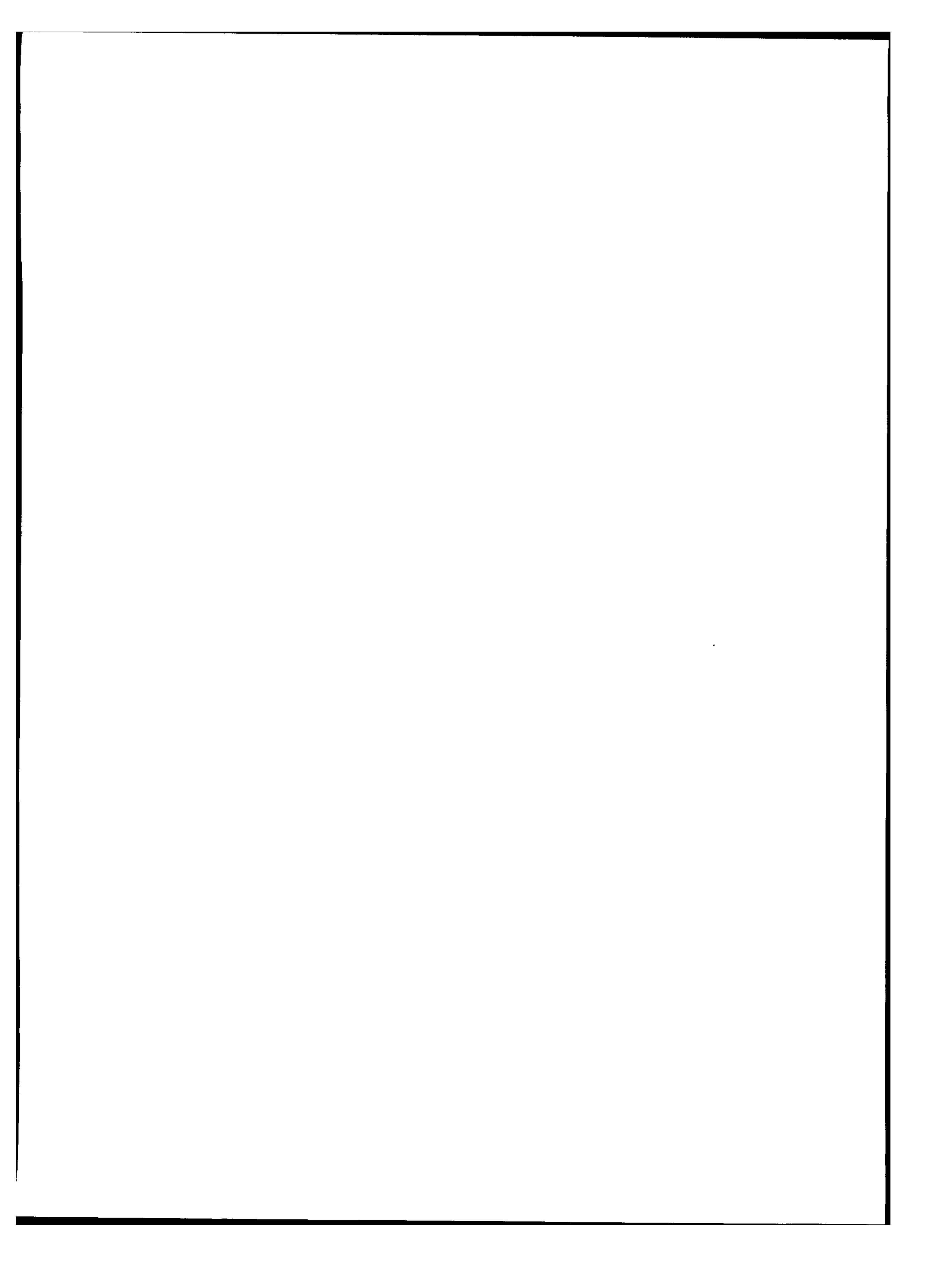
ويرى (ويب web) أن النظريات العلمية لها فائدتها القصوى في التعليم على اعتبار أنها تقدم تفسيرات متكاملة وقواعد وقوانين للنظر إلى الأشياء والظواهر، ويترتب على عملية تعليم النظرية استخدامها في الممارسة والتطبيق، ومن واقع التطبيق العملي نستخلص ملاحظات عملية، وباخضاع هذه الملاحظات للبحث يمكن التوصل إلى نظريات جديده.

ويمكننا القول أن تعليم النظرية لا تأخذ دائما نفس المسار (النظرية - theory التعليم - teaching الممارسة والتطبيق - practice والتدريس والملاحظة observa tion البحث research).

فهذه العناصر جميعها تتفاعل مع بعضها البعض وتتشابك بحيث أن أي تغير يحدث في النظرية يترتب عليه تأثير في الابعاد الاخرى[٢٤].



شكل رقم (٥) يوضح نموذج تعليم النظرية



مراجع الفصل الأول

(1) Thomas F. Pettigrew:, How To think like a social scientist, California. Harper Collins college publishers, 1996 , p20.

(2) David W. jonson, Frank. P. jhnson , joinin G. Together., N.y, prentice-hall international, inc, 1991, P13.

(3) Thomas F. Pettigrew:, Op. cit, P22.

(4) W. Lawrence neuman:, Socialreswarch Methods., Pearson Education. Inc, 2003. P41.

(٥) عدلي طاحون: النظريات الاجتماعية المعاصرة، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، ٢٠٠١، ص٣٣ .

(٦) غريب محمد سيد أحمد، عبد الباسط عبدالمعطي: علم الاجتماع، ضمن سلسلة علم الاجتماع وقضايا الانسان والمجتمع، الكتاب الرابع ، ١٩٨٥، ص٩٤ .

(7) Sarah Banks:, Ethics and values In Social work.9 L.N:, Macmilan, 1995, P50.

(٨) عدلي أبو طاحون: مرجع سابق، ص٩ .

(9) Don W. Stacks, Sidney Hill, Jr:, An introduction to communication theory., N.Y., Harcourt Brace jovanovich college publishers, 1991, P288.

(١٠) غريب محمد سيد أحمد، عبد الباسط عبد المعطي، مرجع سابق، ص٩٤ .

(11) W.Law rence neuman:, Op. cit, P44.

(١٢) محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، يوم المستشفيات، ١٩٨٦ .

(١٣) عدلي أبو طاحون: مرجع سابق، ص٣٥ .

(١٤) نصيف فهمي وأخرون: نماذج ونظريات خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلون، ٢٠٠١ .

(15) Lawrence Neumanu:, Op.Cit. P51.

(١٦) منير البعلبكي: قاموس المورد، لبنان، دار العلم .

(17) Lawrence neuman:, Op. cit P51.

(18) Ibid:, P43

(19) Ibid:, P44.

(20) Ibid:, P53.

(21) Ibid:, P53.

(22) Ibid:, P54.

(23) Sarah Banks:, Op. Cit, P52.

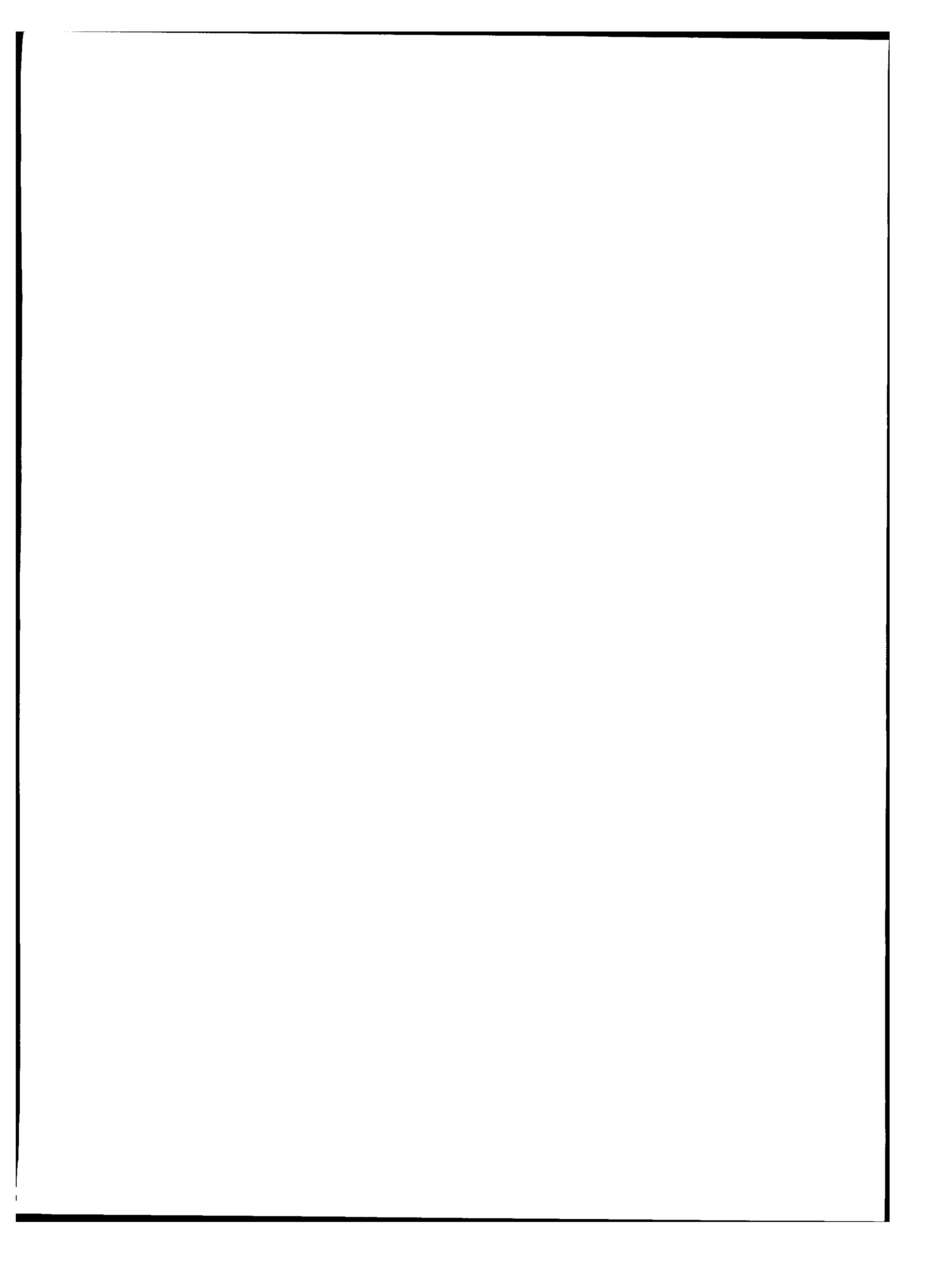
(24) Donw . Stacks, Sidney Hill; Op.Cit P290.

* * *

الفصل الثاني

بناء النظرية في الخدمة الإجتماعية

قام باعداد هذا الفصل الدكتور / ابراهيم مرعي استاذ خدمة الجماعة وعميد الكلية السابق .



- **لفهم طبيعة الخدمة الإجتماعية فانها تتضح من خلال الاجابة على الأسئلة التالية:**

هل الخدمة الإجتماعية كيان منفرد؟ وقد تكون إجاباتنا على هذا السؤال كيف تكون ذلك أو كيف تكون غير ذلك؟

وللإجابة على هذا التساؤل...

فلا بد من معرفة ماتتناولة مهنة الخدمة الاجتماعية، وما هي أغراض التدخل المهني؟، ماهي طبيعة عملائها، ما هي الطرق المستخدمة في التدخل مع العملاء؟ ما هو دور الاخصائي الاجتماعي؟ وقد تكون تلك الاسئلة معقدة نسبياً وتمثل مشكلات وليس هناك تحديد نهائي لكل منها، ويجب أن تؤكد أن اجابات كل ماسبق من تساؤلات تختلف باختلاف الزمان والظروف الاجتماعية للمجتمع أو الفرد وكذلك المستوى الثقافي السائد.

أن من يعمل في مجال الخدمة الاجتماعية يجب عليه الإلمام بمجموعة من الاعتبارات والتوجهات المتعلقة بالتعامل بين الاخصائي الاجتماعي والعميل أو العملاء مما يزيد من كفاءة دور الخدمة الاجتماعية كما يجب عليه الإلمام بالنظريات المتعلقة بطبيعة الخدمة الاجتماعية ومبادئها الأساسية وفلسفتها والأسس النظرية التي تقوم عليها كمهنة، ومن أمثلتها:

النظريات الاجتماعية المتعلقة بدور الخدمة الاجتماعية في خدمة المجتمعات أو علاقتها بالمجتمعات والجماعات المختلفة وهذا الفصل يهتم بالنظريات في الخدمة الاجتماعية التي تتجه إلى تفسير وشرح طبيعة دور الاخصائي الاجتماعي.

وهناك العديد من الاختلافات بين آراء العلماء حول النظريات المستخدمة في مجال الخدمة الاجتماعية كما أن محتوى الدور الاجتماعي للاخصائي الاجتماعي يختلف من نظرية إلى أخرى مما يجب معه عرض تلك الآراء جميعهم وصولا إلى المكونات التي يجب توافرها في نظرية الخدمة الاجتماعية.

هارتمان : (١٩٧١) Hartman

هو أول من تناول تعريف العديد من النظريات التي يمكن أن تسهم في الممارسة الفعلية للخدمة الاجتماعية وقد أيده كل من كونوى وداجليش O'OConnor and Dalagleish (١٩٨٦) كأول الأخصائيين الاجتماعيين في استراليا الذين استخدموا نماذج الشخصية في مجال الخدمة الاجتماعية في ممارستهم الأولية، ولقد قابلتهم العديد من الصعوبات في التوفيق بين تلك النظريات والتطبيق في العديد من المؤسسات.

هاجمان: (١٩٨٧) Hugman

في دراسة أخرى مشابهة تمت في انجلترا لم يجد صعوبات في تطبيق العديد من النظريات الاجتماعية بل على العكس فان استخدامه لتلك النظريات ساعدت في البدء في تصميم نماذج شخصية متعددة جعلته يتجه نحو افتراض نظريات علاجية قابلة للتطبيق.

ونظراً لوجود العديد من التداخلات بين النظريات لرغبة المؤلف الملحة في ايجاد حلول لتلك المشكلة فإنه اتجه لتأليف هذا الفصل. ولايجاد أيضا حلول متعددة لأكثر من مشكلة قد تقابل الاخصائي الاجتماعي أثناء عمله مع العميل أو العملاء.

وقد استخدم المؤلف العديد من النظريات المتنوعة لتوضيح العديد من الآراء الخاصة بمجال الخدمة الاجتماعية والتي تعتبر جزء رئيسي منها .

ولقد استلزم ذلك من المؤلف الخروج خارج اطار مهنة الخدمة الاجتماعية كتخصص رئيسي له والنظر أيضا إلى تخصصات اخرى أو فروع أخرى مكملة لمجال الخدمة الاجتماعية والتي تسهم في توضيح دور الخدمة الاجتماعية.

جوردان: (١٩٨٩) Jordan

أوضح أن الاخصائي الاجتماعي يجب أن يستخدم أكثر من نظرية لتوليفهم معا والوصول من خلال ذلك إلى أفكار تخدم بصورة أكثر فاعلية المجالات التي تناولتها كل نظرية على حده.

وبالنظر إلى النظرية في الخدمة الاجتماعية فإنها غالبا ما تعبر عن أهدافها وأغراضها في مجال مترابط مع العديد من العلوم الاجتماعية المختلفة ودائما ما يستخدم الاخصائيون الاجتماعيون العديد من المفاهيم خلال ممارساتهم المخالفة.

كورنوك وهارديكر: (١٩٧٩) Curnock and Hardiker

أوضحا أنه يجب على الاخصائيين الاجتماعيين أن يستعينوا بالعديد من النظريات المختلفة للوصول إلى نظرية واحدة تسمى النظرية المشتركة والمقصود بها هي مساهمة أكثر من نظرية في خلق نظرية جديدة إلا انهما لم يتوصلا لى تكوين تلك النظرية.

لوينبرج : (١٩٨٤) Loewenberg

اتفق أيضا مع العالمين السابقين وأيضا لم يتوصل إلى بناء نظرية مشتقة من نظريات متعددة وذلك لاحتياجه إلى أيديولوجية مهنية.

ومؤلف هذا الفصل كان مهتم بكيفية تطبيق الأفكار المختلفة للنظريات داخل مجال الخدمة الاجتماعية وذلك من أجل تكوين أسس مترابطة أو نظرية مبينة على العديد من النظريات بحيث تكون قابلة للتطبيق الفعلي.

كما أن هناك سبب آخر أدى إلى التعرض لذلك الموضوع وهو الاحتكاك المباشر بين المؤلف والعديد من الممارسين الذين يرفضوا العديد من النظريات القديمة والبعض يطبقها بدون تطوير او ابتكار.

كما أنهم لم يتفهموا الأسباب التي أدت إلى ضرورة بناء نظرية معينة أو كيف تختلف نظرية عن الأخرى في أفكارها وتطبيقها أو كيفية الربط بين أكثر من نظرية معا.

ولقد استخدم المؤلف الأفكار النظرية الواضحة والتي لا تحتمل التأويل وذلك من أجل بناء أفكار رئيسية واضحة قابلة للفهم من قبل الأخصائيين الاجتماعيين حيث توضح الدور الفعلي الواجب عمله من قبل الممارس الاجتماعي وكيفية التطبيق السليم لهذا الدور وهذا هو الغرض الرئيسي الهام لأى نظرية متعلقة بالخدمة الاجتماعية لأى فرد يعمل في مجال الخدمة الاجتماعية أو بالاخرى لأى فرد مهتم بمساعدة النفس البشرية.

وتجدر الاشارة إلى أن المؤلف كان يميل الي استخدام مصادر متنوعة للافكار الحديثة ومحاولة تطبيقها أو استخدامها في العديد من الممارسات وهذا من أجل فهم الدور الفعلي للمارس الاجتماعي حتى لا يؤثر بالسلب على العميل.

وعلى هذا يتضح أن الغرض الرئيسي من كل هذا هو المزج بين العديد من النظريات لتقديم نوعا من المساعدة لتفهم كل نظرية على حده حيث أن كل تلك النظريات مما تمثل جزء من هيكل واحد.

الاختلافات الثقافية في نظرية الخدمة الاجتماعية :

إن الاختلاف الثقافي شئ هام وضروري ومن المعروف أن الكتابات عن الخدمة الاجتماعية وتاريخها مشتقة من الثقافات الغربية وقد تكون غير قابلة للتطبيق في المجتمعات غير الغربية وأكثر من ذلك فإن الخدمة الاجتماعية الأمريكية حتى وإن انتقلت إلى مجتمعات العالم الثالث فإنها تؤدي إلى حدوث انطباع بأن تلك النظريات ناشئة في بلدان ذات مستوى ثقافي واجتماعي مختلف عن مجتمعات العالم الثالث.

وعلى ذلك فإنه لكي يتم تطبيق النظريات الغربية في الخدمة الاجتماعية فلا بد من احداث العديد والعديد من التعديلات والتي تختلف باختلاف المجتمع التي تطبق فيه تلك النظريات.

أولاً: عدم تطابق التأثيرات المختلفة:

هيسلر: (١٩٧٠) Heisler

أوضح أن العديد من العادات والتقاليد الانجليزية تكون بصورة بحتة غير قابلة للتطبيق إلا في المجتمع الانجليزي الذي يقوم بتقديم العديد من خدمات الرفاهية الاجتماعية بينما في المجتمعات الفرنسية نجدها تميل إلى المركزية بصورة أكبر والميل إلى المساهمات والمشاركة وبناء على ذلك تنشأ العديد من الاختلافات بين الاشخاص وبعضهم في المجتمعات المختلفة وبين حكوماتهم تبعا لمستوى ثقافتهم.

ثانيا: النظرية في الدول الناطقة بالانجليزية تميل إلى العمومية والشمول :

وتختلف أشكال هيئات الخدمات والتعليم والمهني في الدول المختلفة وهذا يؤدي الى الاختلاف في مجموعة من الأفكار على سبيل المثال في فرنسا فإن العمل الذي يقوم به الاخصائي مقصور على مجال الرفاهية الاجتماعية وهي

بذلك تختلف عن الخدمة الاجتماعية في بريطانيا وأمريكا. وهناك بعض الدول تركز على التعليم أكثر من استخدام المداخل العلاجية ولقد أيد بركس Birks (١٩٨٧) الرأى السابق وأوضح أن الأفكار الأوروبية الغربية والتي تتناول فنيه التعليم الاجتماعي ينظر لها كأداة للتعليم عن كونها أداة علاج وهي ليست منتشرة في كل من بريطانيا وأمريكا.

ثالثاً: تأثير دور الكنيسة وأهميته :

يظهر دور الكنيسة في تنمية أوربا وأمريكا الشمالية إلى أن دور الكنيسة الآن يختلف حيث أنها كانت تعرض ثقافات وأفكار كانت سائدة في فترات تاريخية معينة.

شنك وشنك : (١٩٨٧) Schenk & Schenk

أوضحا أنه قد يكون هناك أكثر من ثقافة وأكثر من معتقدات دينية في بلد واحد (مجتمع واحد) كما في حالة الهند.

بالرغم من أن هذه الديانات قد لا يكون لها دور واضح في وضع فروض في مجال الخدمة الاجتماعية كما في (تركيا) مثلا والتي تعتبر الديانة الاسلامية فيها هي السائدة إلا أن الدين الاسلامي هناك ليس له دور واضح في صياغة البرامج أو المبادئ الاجتماعية ولكن هناك بعض التصورات أو المقترحات التي يتبناها بعض الأشخاص والتي قد تسهم بدور فعال في مجال الخدمة الاجتماعية .

وهذا لا ينكر دور الدين الاسلامي في مثل تلك الدول وأهميته في الحث على نشر الأفكار التي تتبنى العديد من الأساسيات الموجودة مثل (العدل - الانصاف - عدم الجور) وهي تعتبر مبادئ اجتماعية على مستوى عالي من الفاعلية.

رابعا: القوى المستعمرة تكون أقل اهتماما بأمور الرفاهية :

بناء على آراء أساموداد وبيفرلي (١٩٨٨) Asomoah & Beverly فهذه القوى تسعى إلى فصل الفروض المختلفة المهتمة بالمجال الانساني والمشكلات الاجتماعية أكثر من تقديم خدمات اجتماعية بحتة (خدمات الرفاهية) وهم يعطوا أهمية للمجال الاقتصادي والسياسي أكثر من المجال الاجتماعي كما أنهم يعملوا على تقليل دور العشيرة وتقليل النفقات الحكومية والتي تعتبر سبيل إلى زيادة الرفاهية الاجتماعية.

خامساً: هناك العديد من الخبرات الاجتماعية المنبثقة من مجتمعات معينة:

تكون تلك الخبرات غير قابلة للنقل إلى مجتمعات أخرى وذلك كما أسلفنا يرجع الى اختلاف المعتقدات الانسانية والدينية والشخصية حيث أن هذه المعتقدات تعتبر معتقدات مستقلة بمجتمع ما إلا أن هناك مشكلات معينة تعتبر مشتركة لتلك المجتمعات والتي تعتبر مشكلات قومية مثل (التدهور الاقتصادي، الاختلافات الأيدولوجية) والتي تستحوذ على تفكير القائمين بأعمال السياسة التنظيمية لتلك المجتمعات والذين يولون تلك المشكلات اهتماماتهم.

الخدمة الاجتماعية بناء اجتماعي :

المبدأ الأساسي في هذا الإطار أن الخدمة الاجتماعية بناء اجتماعي فعال وكما هو معروف فإن الخدمة الاجتماعية مجال معقد ومتنوع تبعاً لتنوع الثقافات المختلفة (الأيديولوجيات) وهي جزء من نظرية معقدة وشبكة من العمل والخدمات.

راين ووايت : (١٩٨١) Rein & White

تناولوا تلك النقطة بشئ من التفصيل وأوضحوا أن مبادئ الخدمة

الاجتماعية لا يمكن تعليمها من خلال الجامعات (المؤسسة التعليمية) بواسطة أشخاص معينين وإنما ينبغي أولا أن يتم تفهم تلك المبادئ بواسطة هؤلاء الاشخاص عن طريق تفهمهم للطبيعة الانسانية وطبيعة المجتمعات والسياسات المتنوعة.

كما ينبغي أيضا وضع تطوير المؤسسات والمنظمات الاجتماعية في الحسبان وذلك لكي تكون أقدر وأصلح للقيام بمهامها على أكمل وجه.

وهذا أيضا يتطلب إحداث نوع من الترابط بين العديد من المكاتب والمنظمات والحكومات والمهنيين مع وضع سياسات واضحة لتعاونهم معا من خلال عمل جماعي.

وفكرة البناء الاجتماعي هي تطبيق لأفكار كل من برجر ولوكمان Berger & Luckmann (١٩٧١) واللذان تناولا مفهوم الواقعية واتي تعتبر عن المعرفة التي من خلالها تحدد سلوكياتنا. ولقد اختلفت وجهات النظر حول مفهوم الواقعية ولذلك ينبغي إدماج المفاهيم المختلفة للواقعية حتى نجعلها في صورة مرتبة ومسلسلة وتصبح موضوعية للجميع.

وتفهم الخدمة الاجتماعية والتعمق في أفكارها ونظرياتها يؤدى إلى خلق الحياة الاجتماعية الانسانية بصورة سليمة ويؤدي إلى أحداث تفاعل سليم بين أفراد المجتمع.

والعناصر الثلاثة للخدمة الاجتماعية والتي بدأ من خلالهم المؤلف هذا الجزء هم (الاخصائيين الاجتماعيين - العميل - المقابلة بينهم) .

وفيما يلي استعراض لتلك العناصر على النحو التالي:

الاخصائي الاجتماعي :

إن تعامل الاخصائي الاجتماعي مع العميل يكون من خلال المشاركة

العملية بينهما. لأن ذلك يساعد في دراسة الحالات وفهمهما وبالتالي يوضح ماذا يمكن للاخصائي الاجتماعي عمله، فالاخصائي هو الشخص المهني الذي يقوم بالعمل مع الحالة (فرد - جماعة - أو مجتمع) وهو شخص زود بالمعرفة الكافية التي تجعله يستطيع التعامل مع مشكلات العميل ويعمل على ايجاد الحلول لها.

شكل (١) العوامل التي تؤثر في الخدمة الإجتماعية وعملها

العامل	أمثلة
الاتجاه إلى تكوين جمعيات المساعدة الشخصية	جمعيات الاحسان في بريطانيا وأمريكا في القرن التاسع عشر
تنمية أو تغير مؤسسات اجتماعية جديدة	المستشفيات والمدارس وأماكن العمل المتنوعة والتي تقدم خدمات اجتماعية لخدمة أفراد تلك المؤسسات كاتحادات العمال التي بدأ انشائها في القرن التاسع عشر والتي تقدم خدمات لأفرادها.
تغير الاتجاهات والمعتقدات السلبية من خلال الجماعات المؤثرة ذات النفوذ أو السلطة	مثل تلك الجماعات المهتمة باستخدام العقاقير بصورة سيئة أو تلك التي تهتم باساءة معاملة الأطفال أو جماعات الشذوذ الجنسي.

وهناك العديد من العوامل التي تؤثر في تنمية وتطوير الخدمة الاجتماعية منها :

١- ممارسة الخدمة الاجتماعية ونظرياتها تتأثر إلى حد بعيد بالعديد من القوى الاجتماعية مثل الاحتياج إلى أحداث تغييرات اجتماعية (السياسات، القوانين) مثلاً.

٢- هناك العديد من الاحتياجات الشخصية والاجتماعية والتي يجب أن ترتب وتصنف لإنجاح دور الخدمة الاجتماعية.

٣- هناك دور واضح لوسائل الإعلام لإظهار دور الأخصائي الاجتماعي ولتوضيح الاحتياجات الفعلية للأفراد لوجود الأخصائي الاجتماعي.

٤- طرق الإدارة والقدرة الاقتصادية والقوانين والتشريعات تساهم بقدر كبير في تمكين الاخصائيين الاجتماعيين من القيام بدورهم على أكمل وجه.

٥- يجب القضاء على الصراعات الموجودة بين العديد من الجماعات الاجتماعية والمؤسسات التعليمية وذلك من أجل خلق مزيد من التعاون المستمر البناء لإنجاح دور الخدمة الاجتماعية.

تعريف العميل :

العميل ما هو إلا فرد أو جماعة تحتاج إلى مساعدة من نوع خاص طبقا لاحتياجهم الفعلي وعن طريق تدخلهم وتفاعلهم مع أخصائيين اجتماعيين متخصصين في نفس مجال الاحتياج الفعلي لهؤلاء الأفراد والجماعات.

وعلى ذلك فإن كل نوع من العملاء يحتاج إلى تدخل من نوع خاص وتطبيق نظرية أو نظريات معينة والتي لا تصلح لمجموعة أخرى من العملاء وعلى ذلك فإن دور الاخصائي الاجتماعي هو دور معاون لتلك الفئات.

ولكي يتلقى العميل أو العملاء فإن هناك العديد من الميادين التي تمكن العملاء من انجاز ما يحتاجونه وقد يكون ذلك من طريق الاستفادة من المنزل أو المؤسسات المختصة أو من مؤسسات تعليمية.

وعموما يطلق لفظ العميل أو العملاء على تلك الفئات من الأفراد الذين يكونون في حالة من التفاعل مع الاخصائي من خلال إطار الخدمة الاجتماعية ولكن لا يعتبر هذا الوضع بين العميل والاخصائي الاجتماعي هو التعريف الأوحد للعميل حيث أن الاخصائي الاجتماعي له دور المعلم أكثر من دور المساعد مع العميل.

والأسر البديلة يكون لها علاقة مزدوجة مع الأخصائيين الاجتماعيين، فهم يعتبروا معلمين أو موجهين ومحتاجين للمساعدة في نفس الوقت، حيث يمدوا الأخصائين الاجتماعين بالبيانات والمعلومات ولكنهم في نفس الوقت يحتاجون إلى مساعدة الأخصائيين الاجتماعين حيث أنهم يتدخلوا بالأسلوب المدروس الصحيح لمعالجة مشكلة ما.

وبمفهوم آخر معنى العميل Clienthood هو حالة اجتماعية المقصود بها علاقة بين فرد يحتاج إلى المساعدة والتدخل من جانب فرد آخر قد يكون عائلة أو أخصائي اجتماعي أو مؤسسة.

وهناك مفهوم آخر يوضح المقصود بـ Cleinthood هو حالة كيفية أو نوعية لنسق معين من الأفراد دون غيرهم فمثلا هناك أفراد ينظر إليهم على أنهم عملاء بمجرد معرفة مكان معيشتهم فمثلا الأفراد الذين يعيشون في المؤسسات الاجتماعية أو دور الضيافة ينظر إليهم فورا على أنهم عملاء يعكس إذا ما جاءوا من أماكن أو جماعات أخرى مجهولة التعريف.

ونتيجة لتداخل أكثر من عامل في تعريف Cleinthood فإنه قد يحدث تداخل وصراعات بينهم، فعلى سبيل المثال قد ينظر الأخصائي الاجتماعي إلى شخص ما على أنه عميل يحتاج إلى المساعدة والتدخل إلا أن هذا العميل ينظر إلى نفسه وإلى العلاقة بينه وبين الأخصائي الاجتماعي إلى أنها علاقة صداقة ليس أكثر من ذلك، وهذا المثال بدوره يوضح طبيعة العلاقة الاجتماعية بين الاخصائي الاجتماعي والعملاء.

ونظرا لوجود اختلافات وتنوعات في تعريف Cleinthood نتيجة وجود اختلافات في شعور الأفراد فإنه ينظر إلى تلك العلاقة بين الأخصائي والعميل على أنها عملية للتدخل وليست حالة فيها الأشخاص يتجهون إلى الخدمة الاجتماعية بعيداً عن كونهم عملاء ولكن على أنهم أشخاص يلجأون إلى المؤسسات الاجتماعية للحصول على مساعدات معينة عن طريق تداخلهم معا في إطار الخدمة الاجتماعية.

سينجولاني: (١٩٨٤) Cingolani

أوضحت أنه يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن ينظروا إلى أنفسهم على أنهم في عمل مستمر بطرق مقبولة من خلال علاقتهم مع العملاء وذلك من أجل مساعدتهم على التأقلم مع الظروف الغير ملائمة المحيطة بهم من خلال مجتمعهم.

سبكت وسبكت : Specht & Specht

أوضحت أن مرحلة التعاقد بين العميل والأخصائي الاجتماعي من أجل حصول العميل على خدمات معينة من الأخصائي الاجتماعي تعتبر المرحلة الأخيرة لإقرار التعريف الصحيح للعلاقة بين العميل والأخصائي الاجتماعي،

على أن التعاقد لا ينبغي أن يكون مكتوب بصورة رسمية أو موثق في صورة مستند ولكن ينظر إليه على أنه إتفاق مشترك بين العميل والاخصائي الاجتماعي . ومن الممكن أنه يتجه العميل إلى مؤسسات أخرى للحصول على العديد من الخدمات التي قد لا تتوفر لدى الأخصائي الاجتماعي المتعامل مع العميل.

تعريف مغزى الخدمة الاجتماعية :

المغزى الرئيس من الخدمة الاجتماعية كما سبق وأوضحنا هو إحداث تفاعل من نوع خاص بين العميل والأخصائي وكل منهم يؤثر على الآخر ودائما ما يكون العميل في موقع الاحتياج والطرف الآخر (الأخصائي الاجتماعي) ينحصر دوره في إيجاد حلول للمشاكل التي تعترض العميل وذلك باعتبار أن العميل شخص يفتقد إلى الخبرة اللازمة التي تمكنه من التغلب على هذه المشكلات.

وهناك أنواع متعددة من النماذج التي توضح العلاقة بين العميل والأخصائي الاجتماعي منها على سبيل المثال :

النموذج الطبي : وهو يمثل دور الأخصائي الاجتماعي في حل مشاكل العميل التي تعترضه . وينبغي أن ينظر الأخصائي إلى العميل على أنه لديه مشكلة معينة وليس على أنه شخص مشكل (سبب للمشاكل).

كاتز : (١٩٨٣) Katz

يرى أن الأخصائي الاجتماعي يمثل دوره كشخص يمتلك القدرة على مساعدة شخص آخر يفتقر إلى مقومات القدرة على ما يواجهه من مشاكل ويفتقر أيضاً إلى الاستقلالية والقوة.

ويك Weich (١٩٨٣، ١٩٨٦) :

يرى أن النموذج الطبي للعلاقة بين الأخصائي والعميل يجب أن يستبدل بالنموذج الصحي والذي يعتبر أن كل شخص مسئول عن المعيشة الصحية وينحصر دور الأخصائي الاجتماعي في ايجاد وتوفير العمليات التسهيلية التي من شأنها خلق نوع من التفاعلات المختلفة بين العوامل الشخصية والبيئية لتقديم بيئة أكثر صحية لكل فرد من أفراد المجتمع.

ويوجد نموذج آخر وهو النموذج التحضيرى وفيه يكتسب الأخصائي الاجتماعي خبراته والتي تدعم من خلال الأبحاث التجريبية والتى تدعم بالمعلومات المتجددة والتي يحصل عليها من المؤسسات الاجتماعية المتخصصة عن طريق النظريات الأكاديمية.

ودور الأخصائي في هذا النموذج ينحصر في الحصول على المعلومات الجديدة والقدرات الجديدة التي تخدم مجال الخدمة الاجتماعية والتي تنظر للعميل على أساس أنه شخص قابل للتجريب (حقل تجارب)، وينظر إلى هذا النموذج من التدخل على أنه تحفيزي وذلك على أساس أن المادة الحافزة هى مادة تؤدى إلى اتمام تفاعل بين متفاعلين (العميل والأخصائي الاجتماعي) بدون أن تتأثر هذه المادة بنتيجة التفاعل.

تلك النماذج من العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل قد لا توضح طبيعة العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل ولا تمثل الدور الواضح لاتجاهات الخدمة الاجتماعية نحو العملاء.

فعلى سبيل المثال المؤسسات الاجتماعية كانت بطيئة في تقديم خدماتها في بعض المجتمعات الغربية وذلك نتيجة لتداخل عوامل أخرى متعلقة

بأساليب Lum التدريب والإدارة والممارسة والسياسات الاجتماعية وهذا ما يتفق مع العلماء (١٩٨٥) Portner & Granger (١٩٨٨) Dominelli (١٩٨٢).

كما كانت هناك صعوبات في دور المؤسسات الاجتماعية في تعاملها مع الأفراد البيض والملونين (السود) وذلك لحدوث اختلاف في أسلوب الحياة والثقافات.

وهناك العديد من المتغيرات الاجتماعية التي قد تطرأ على مجمع ما والتي قد تحول دون نجاح برنامج أو نظرية اجتماعية معينة وعلى ذلك ينبغي أن تكون هناك مرونة من الاخصائين الاجتماعين والمؤسسات الاجتماعية من أجل مراعاة المتغيرات البنائية للأفراد والمجتمعات والتي يجب أن تقابل بإحداث تعديلات في النظريات الاجماعية وبالتالي في أسلوب تطبيقها وهذا يتفق مع إليس (١٩٧٧) G.Ellis فعلى سبيل المثال أو ضح أن مفاهيم المجتمع الأوروبي نحو احتياجات الطفولة تختلف كلية عما يحتاجه أطفال الغرب الإفريقي وذلك لاختلاف أساليب وعادات المجتمعات عن بعضها.

وهناك عدة أدلة على أن الأخصائيين الاجتماعيين يلبوا الاحتياجات الاجتماعية للمجتمعات وذلك من خلال التنسيق مع المؤسسات الاجتماعية من خلال العمل معهم.

براون وآخرين : Brawn et al

أوضح أن هناك العديد من مظاهر العنف التي يستعملها العملاء تجاه الأخصائيين الاجتماعيين وذلك نتيجة لما يلاقونه من مصاعب معيشية واجهادات وانفعالات والتي يجب أن يقابلها تطوير في دور وطريقة أداء الأخصائي الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية. وهذا أيضا ما أقره العالم Small (١٩٨٩) وآخرون، حيث أوضح أن هناك العديد من الصعوبات التي قد

تقابل العميل للتعبير عن مشاكله أو لتقبل المساعدة من الأخصائي الاجتماعي ووجهة النظر الرئيسية للعميل هي الحصول على خدمات ومساعدات من الأخصائي الاجتماعي بينما وجهة النظر الرئيسية للأخصائي الاجتماعي هي إدارة وتوجيه مشاكل العميل وهذا ما يعرف بالنموذج التفاعلي.

في هذا المضمار يجب أن تستحدث نظريات جديدة أو بمعنى آخر يتم إحداث تعديلات وتغيرات في النظريات القديمة حتى تفي وتواكب احتياجات العملاء من خلال علاقات التداخل التي تتم بين الأخصائي والعميل من خلال أفكار نظرية وتطبيقية مقبولة.

والنظريات المستحدثة أو المطورة يجب أن تهتم بما يجب أن يقوم به الأخصائيين الاجتماعين وما يجب أن يكونوا عليه. كما يجب أن نعرف أن طبيعة الخدمة الاجتماعية ونظرياتها هي عمليات مستقلة من الاختبارات التجريبية والتميات الأكاديمية وهي تقوم بدورها بنجاح من خلال مبادئها الراسخة والاحتياجات الفعلية للعملاء. والمغزى الأساسي للبناء الاجتماعي من خلال عمل الخدمة الاجتماعية.

نظرية الخدمة الاجتماعية الحديثة يجب أن تعرف أنها موجودة لخدمة المتغيرات الاجتماعية التي تطرأ على المجتمعات والأفراد ومواجهة كل الاحتياجات.

بناء على تلك النظرة للخدمة الاجتماعية ودورها في المجتمع، فإن نظرياتها يجب أن تتغير بثبات لكي تواكب الممارسات التي تمارس بواسطة المشاركين وبناءاً عليه فإن طبيعتها لا يمكن أن تنشأ من خلال نظرية أو نموذج محدد.

وهناك العديد من الأنشطة والممارسات المختلفة التي تكون لها نفس المظاهر العامة في غالبية البناءات الاجتماعية. ويجب أن يتم اختبار العلاقة بين تلك الأنشطة وبعضها ودرجة تأثير كل متغير ودوره الفعال في مجال الخدمة الاجتماعية ونشاطها.

وإذا كانت النظرية تتناول شرح وتوصيف اتحاد ومحدد لعديد من المتغيرات فإنها تكون فعالة في مجال الخدمة الاجتماعية أما إذا كانت لا تقدم مثل هذا الإرشاد فإنها لا تخدم في هذا الغرض وإنما قد تخدم أغراض ومجالات أخرى.

وهناك خصائص متعددة تتعلق بالمغزى الاجتماعي للخدمة الاجتماعية :

الصفة	التفسير
١-الفردية	الشخص يعامل على أنه فرد وليس فئة.
٢-استخدام المعرفة	العملاء وأفعالهم تفهم وتفسير من خلال المعلومات الاجتماعية والفسيولوجية.
٣-العلاقات	عمليات الخدمة الاجتماعية تتم من خلال أكثر من علاقة.
٤-الحاجة	الخدمة الاجتماعية تقوم بتعريف احتياج العملاء.
٥- الاحتفاظ بالبناءات الاجتماعية	الخدمة الاجتماعية تهتم بالاحتفاظ بالبناءات الاجتماعية الضرورية.
٦-الدفاع	الخدمة الاجتماعية تدافع عن العملاء.

١- الفرديـــة :

والمقصود بها أن الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الأشخاص على أساس أنهم أفراد وليسوا فئات وتعمل معهم من خلال أساليب بيروقراطية ومن هذه الأساليب في المؤسسات الاجتماعية الأساليب التي تهدف إلى تواصل العميل من خلال الأخصائيين الاجتماعيين والتي تؤدى إلى إدارة العمل الاجتماعي داخل المؤسسات الاجتماعية وبالرغم من أن احتياجات العملاء تكون متشابهة في المجتمع الواحد لأنها دائما ما تعكس الاحتياجات الاجتماعية، ولكن الخدمة الاجتماعية ونشاطاتها تكون دائما مصممة لكي تتعامل مع كل فرد على حده.

إلا أن هناك العديد من المؤسسات الاجتماعية تميل إلى تصنيف وترتيب العملاء الذين لهم نفس الظروف المعيشية والاقتصادية على أساس أنهم فردية واحدة وفي نفس الوقت فئة واحدة.

وينظر للخدمة الاجتماعية على أنها تستخدم لعلاج المشكلات المعقدة وإزالة العديد من الصعاب التي تقابل أفراد ذات فئة اجتماعية واحدة ويكون دور الاخصائي الاجتماعي هو توفير الأمان الاجتماعي من خلال عدة اتجاهات حسب الحاجة مثل توفير الخدمة الاجتماعية الطبية في المستشفيات ودور الرعاية الصحية.

والفردية تخدم المجتمعات التي نظر لأفرادها كعملاء وذلك من خلال تمكين الأفراد من استخدام الجماعات أو البيئة لإكساب الأفراد القدرة على المنافسة والتعامل بصورة فعالة خلال حياتهم العادية . كما أن تهدف إلى تمكين الأسر والجماعات والمجتمعات لكي يكون لها نشاط واضح ومؤثر،

ويجب أن ينظر للفرد وللظروف البيئية والاجتماعية المحيطة به بالإحترام الكافي والمناسب وأن يعامل معاملة أدبية لائقة.

ويجب أن ينظر إلى الظروف المؤيدة إلى ظهور مشاكل الأفراد على أنها قد تؤدي إلى إحداث مشاكل اجتماعية بصورة مركزة.

٢- استخدام المعرفة :

إن استخدام المعرفة يعتبر من نتائج الفردية وذلك لأنه إذا تعمق الناس في فهم الأشخاص فإنه يجب أن يكون هناك العديد من الأسس التي تساعدهم على فهم ذلك والخدمة الاجتماعية تستخدم العديد من الدلائل الفسيولوجية والاجتماعية لتحقيق ذلك وتلك الدلائل تختلف عن المأثورات والقوانين والتعليمات الدينية والسياسات والتي تعتمد على فرض الاحترام تجاه الحكومات والايمان بالله والمعتقدات والسياسية.

الخدمة الاجتماعية تستخدم أدواتها ومعرفتها الكاملة على أساس كونها أداة طبية لخلق أساس سليم من التشخيص السليم وتعريف احتياجات العميل بصورة دقيقة وذلك من خلال الملاحظات وعلى ذلك فإن النموذج الطبي يكون عام من ناحية أنه مؤثر من خلال نظرية التحليل النفسي.

هناك العديد من العلماء من أمثال Titmuss تتماس (١٩٦٣، ١٩٦٨) أوصى باستخدام الفحص المتعمق للمشاكل الاجتماعية بغرض الوقوف على أثر الضغوط المتنوعة على الأفراد في خلق مشكلاتهم وأيضا التأثير على أنشطتهم.

هناك مجالات لأكثر من نظرية ومعرفة تستخدم في مجال الخدمة الاجتماعية والتي كتب بواسطة (١٩٨١) Barker & Hardiker والتي تستخدم لفهم وشرح الآتي:

١- سلوك العملاء.

٢- المنشأ الاجتماعي للعملاء والمؤثر في سلوكهم ومشاكلهم.

٣- البيئة الاجتماعية لمعيشة العملاء.

٤- التفاعل بين العملاء والأخصائيين.

٥- البيئة المنظمة للعمل.

٦- فاعلية العمل.

٣- العلاقات بين العميل والأخصائي الاجتماعي:

هي الوسيلة المؤدية لاستمرارية عمليات الخدمة الاجتماعية وذلك بسبب أن هناك احتياج دائم ومتطور لتدخل الاخصائي الاجتماعي مع العميل حيث أن مشاكل العميل دائما متطورة وغير ثابتة وتتغير تبعا للعديد من المتغيرات البيئية وغيرها.

وعلى ذلك فإن دور الأخصائي يكون مركز أساسا لإحداث تغييرات في حياة الناس.

وينظر في هذا المضمار على أن العلاقة بين الأخصائي والعميل على أنها عمليات مرتبطة ببعضها أكثر من كونها سلسلة من الأحداث وأيضا يكون هناك تأثير واضح للعملاء في ردود فعل وسلوك الاخصائيين الاجتماعيين والعلاقة بينهم أيضا تحمل العديد من الأحداث المسلسلة التي من دورها أحداث نوع من الإرتباط بين العميل والاخصائي والاجتماعي والتي تكون مبنية على أساس الاحترام المتبادل بينهما.

وينظر العملاء والاخصائيين الاجتماعيين إلى الخدمة الاجتماعية على أنها أداة لاستمرارية الاحتياج المتبادل لكل منهم.

والخدمة الاجتماعية والنشاطات المرتبطة بها مثل الاستشارات تكون مهتمة بالظروف المختلفة المحيطة بالعملاء وتهدف إلى التعرف على الاحتياجات والمتطلبات بالنسبة للعميل وذلك لتقديم خدمة يكون العميل في حاجة إليها.

٤- الحاجة :

هو مفهوم معقد وذلك لأن الحاجات الاجتماعية والشخصية دائما ما تكون صعبة التحقيق ومن إحدى الأدوار الرئيسية للخدمة الاجتماعية هو المساعدة على تحقيق بعض الاحتياجات التي يشعر بها العميل والحاجة هي الرغبة في الحصول على شيء ما يفتقده العميل ويشعر أنه متاح لدى أشخاص آخرين كما أنها يمكن أن تعرف على أساس أنها أشياء ضرورية نريد أن نتملكها مثل الرغبة في تملك الصحة الجيدة.

هناك عدة مصادر لأهمية الحاجة وتفهمها في الخدمة الاجتماعية :

- نظرية التحليل النفسي والتي تكون مبنية على أساس تفسير الاحتياجات التي يتطلبها العملاء نظرا لإفتقادهم لأشياء ضرورية وقوية.
- الخدمات الطبية والتي فيها يقدم الطبيب العلاج المقترح.

وعلى ذلك فالخدمة الاجتماعية تستخدم النموذج الطبي لدراسة العديد من المشاكل الاجتماعية وتفسيرها ووضع الحلول المقترحة للتغلب عليها.

التعريف السليم للحاجة يعتبر جزء هام في المساعدة على حل مشاكل العملاء وهذا ما أقره سميث (١٩٨٠) Smith وذلك من خلال تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العديد من المشاكل التي تقابل فئات متنوعة من الأفراد يعيشون في نفس الظروف المجتمعية.

٥- المحافظة على البناءات الاجتماعية :

يعتبر الدور الهام الآخر من خلال الخدمة الاجتماعية ومؤسساتها حيث أن ذلك يهدف إلى المحافظة على المعايير والقيم والتي بدروها تهدف إلى مساعدة الأشخاص داخل المجتمع بكيانهم. والمجتمعات التي يعيش فيها الانسان تنقسم إلى:

مجتمع عائلي، مجتمع يشتمل على العديد من العائلات . فمثلا هناك مجتمعات ترتفع فيها نسبة المسنين مع الأطفال وعلى ذلك يكون هناك تدهو واضح في تعامل تلك الفئتين معا وينحصر دور الأخصائي الاجتماعي في محاولة ايجاد صورة مثلى لتعايش تلك الفئتين معا وذلك عن طريق خلق نوع من الخدمات التدعيمية تمكن العائلة من الاحتفاظ بكيانها من دون حدوث مشاكل بين فئة وأخرى وهي تهدف إلى إعطاء الأسرة والمجتمعات العديد من المثل التي تهدف إلى التغلب على مشاكل أكثر من المحافظة على البناء الاجتماعي، وهذا يتفق مع هاملتون (١٩٥٧) Hamilton.

وعلى ذلك اتضح أهمية العائلة في النظريات الاجتماعية النفسية حيث أنها تفسر أهمية دور الأسرة في تجنب أفرادها العديد من المخاطر وذلك باستعانتها بالمؤسسات الاجتماعية، كما أنه من المهم التركيز والاهتمام بدور المجتمعات في مجال الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال تقويم دورها التربوي أكثر من الاهتمام بدور المجتمعات في مجال الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال تقويم دورها التربوي أكثر من الاهتمام بمساعدة أفرادها على فهم النظريات الاجتماعية.

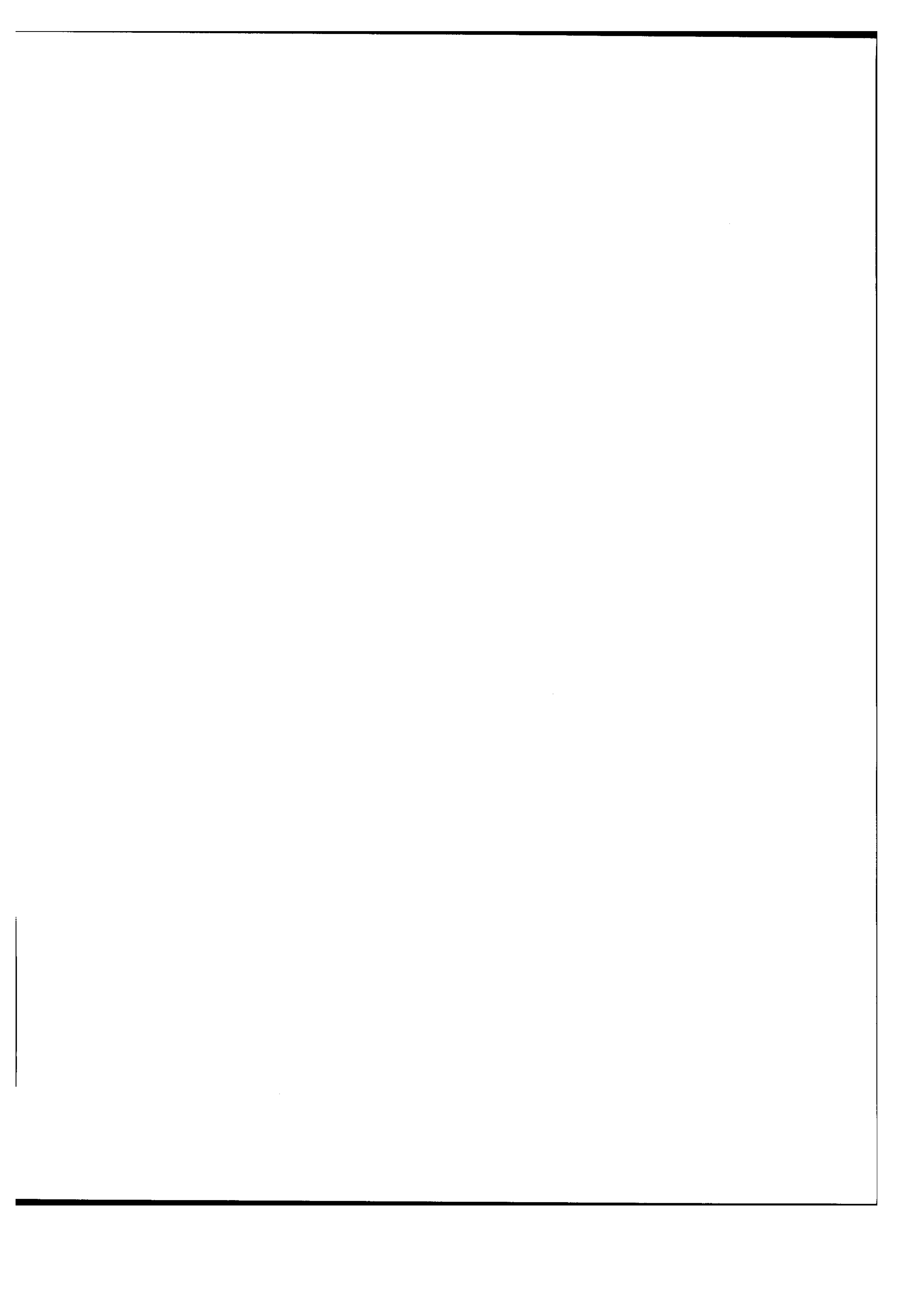
٦- الدفاع :

يعتبر من النواحي الضرورية والهامة في الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال المحافظة على كيان العميل أثناء تعامله مع الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات وذلك بهدف خلق مهارات جديدة لديه أو تدعيم مهارات معينة كانت لديه.

من خلال المدافعة عن العملاء فإن ذلك يكسبهم الثقة المطلوبة لتدعيم متطلباتهم بصورة جرئية بعيدة عن الخوف وهذا بدوره يؤدى إلى سهولة عمل الأخصائي الاجتماعي في كشف وتحليل المشاكل وإيجاد أسلوب مناسب للتغلب عليها وذلك باعتبار أن العميل هو مخلوق آدمى لا يختلف عن الأخصائي الاجتماعي من حيث الذاتية وأيضا النواحي الانسانية إلا أن الاختلاف يكون من ناحية أن العميل يمر بظروف صعبة لا يقدر على التغلب عليها.

ويجب أن يكون إطار التعامل بين العميل والأخصائي الاجتماعي به مرونه كافية حتى نضمن نجاح دور الأخصائي في إزالة مشاكل العميل وهذا يتفق مع رأي فيليب (١٩٧٩) Philip .

* * *



الفصل الثالث

النظريات العلمية الموجهة لطريقة خدمة الجماعة

- مقدمة
- النظريات العلمية وتوجيه الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية
- النظريات العلمية الموجهة لطريقة خدمة الجماعة

١- نظرية التحليل النفسي

٢- نظرية التعلم

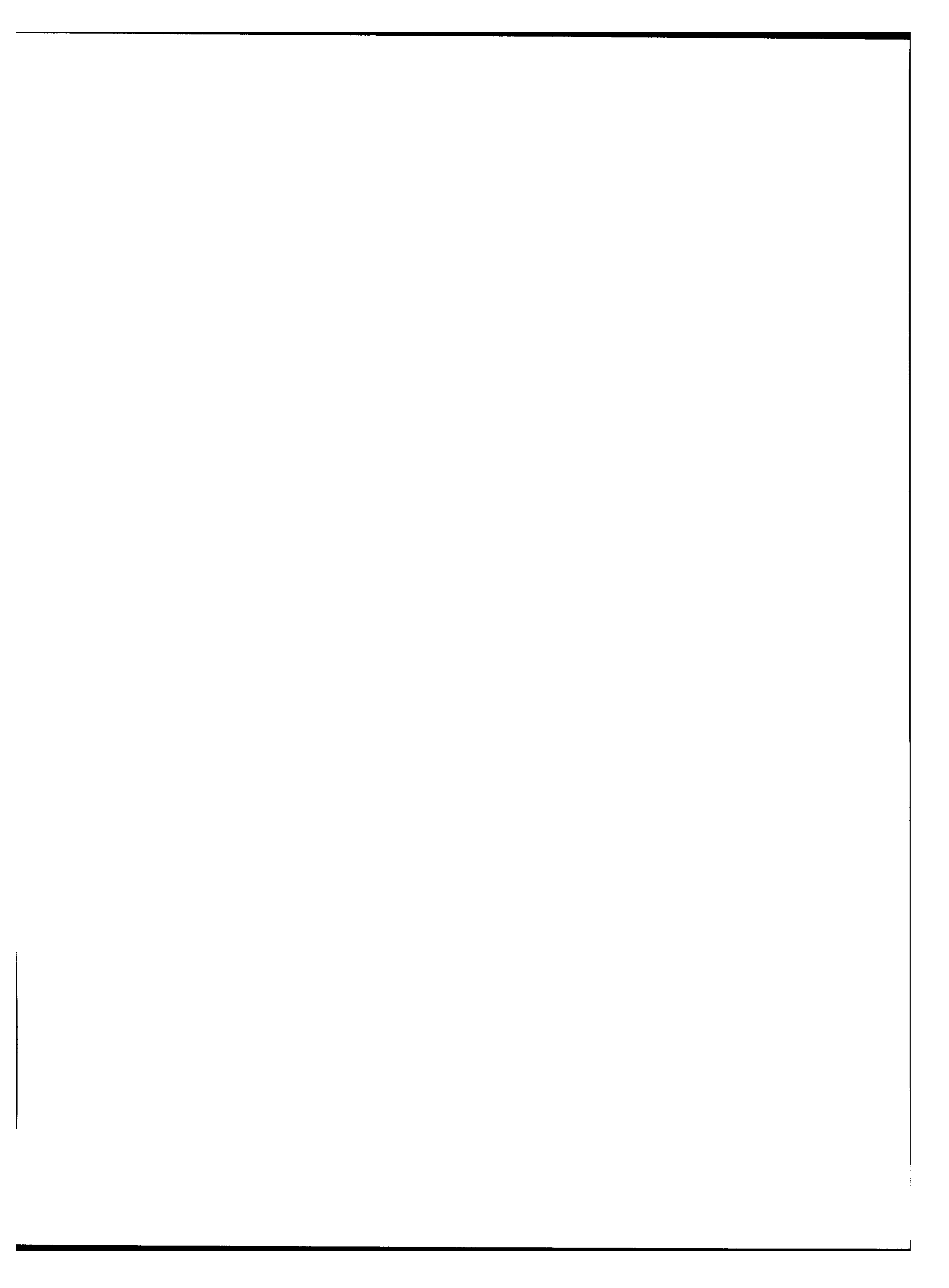
٣- نظرية المجال

٤- نظرية التبادل الاجتماعي

٥- نظرية الانساق

٦- التفاعلية الزمزية

قام بإعداد هذا الفصل الدكتور/ ماجدي عاطف محفوظ الأستاذ المساعد
بقسم خدمة الجماعة - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلون



■ المقدمـة :

تسعى الخدمة الاجتماعية إلى الاهتمام باستخدام المعرفة العلمية في مواقف التدخل والممارسة المهنية مع الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات. كما تقوم هذه بانتقاء النظريات العلمية الملائمة لأهداف الممارسة الميدانية ليستطيع الاخصائي الاجتماعي ممارسة أدواره بأسلوب مخطط وعلمي ومدروس.

ويمكن القول إن اعتماد الخدمة الاجتماعية على بعض النظريات المستعارة من علوم أخرى لايجعلنا ننظر إلى المهنة كمهنة ضعيفة بل يعتبر ذلك من نواحي القوة في المهنة لأنها تضمن للمهنة ولطرقها قاعدة علمية متنوعة ومتسعة على أن يستتبع ذلك الاهتمام بالبحث العلمي للحصول على المعلومات التي ترى المهنة أهميتها لمتطلبات الممارسة[1].

والنظريات التي تعتمد عليها المهنة تقدم لها تفسيراً للتعقيدات التي نلاحظها أثناء الممارسة والعمل. وكذلك تساهم في عمليات التفسير والتنبؤ بالسلوك المتوقع وكيف تتطور المشكلة أو الموقف وإدراك التأثيرات التى قد تنتج عن التغيير المخطط[2].

ومن واقع أهمية النظرية للخدمة الاجتماعية على المستوى النظري والتطبيقي . فكان لزاما علينا أن نتعرض في هذا الفصل لدور النظرية العلمية في توجية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وإذا نظرنا إلى طريقة الجماعة باعتبارها أحدى طرق المهنية يمكننا القول أنها تستفيد من النظريات العلمية في جوانب كثيرة:

- تساهم النظرية في تفسير سلوك الاعضاء ودوافعه وكيفية علاجه ان كان سلبياً وتنميته ان كان ايجابياً.

- تساهم النظرية في تحليل أبعاد العملية الجماعية بما تشتمل عليه من أدوار وقواعد، ومعايير وقيم، وأنشطة وبرامج، وتفاعلات ديناميه، ومراحل نمو يمر بها الأعضاء . وذلك من واقع نظرية علمية شاملة.

- تساهم النظرية في التخطيط لتشكيل الجماعات الملائمة لحل المشكلات السلوكية والبيئية المتنوعة.

- تساهم النظرية في التوصل إلى فروض علمية قابلة للدراسة والاختبار عن طريق البحوث المرتبطة بطريقة خدمة الجماعة.

- تستخدم النظريات العلمية في دراسة المشكلات الجماعية وتفسيرها تمهيدا إلى علاجها.

- تستخدم النظريات العلمية في توجيه بحوث خدمة الجماعة توجيهاً علمياً ليصبح الباحث قادراً على صياغة الاطار النظري وتفسير النتائج التي يتوصل إليها.

- تستخدم النظريات العلمية المتنوعة في بناء واستحداث نماذج نماذج ومداخل عملية توجه الممارسة والتدخل المهني لطريقة خدمة الجماعة.

وفي ضوء الأهمية العلمية للنظرية في ممارسات طريقة خدمة الجماعة . يصبح من الضروري أن نتناول النظريات التي ترتبط بالطريقة بالشرح والتحليل من خلال ذلك الفصل حتى يتمكن الاخصائيين الاجتماعيين والباحثين الاستفاده من هذه النظريات في الممارسة والبحث العلمي.

النظريات العلمية وتوجيه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية :

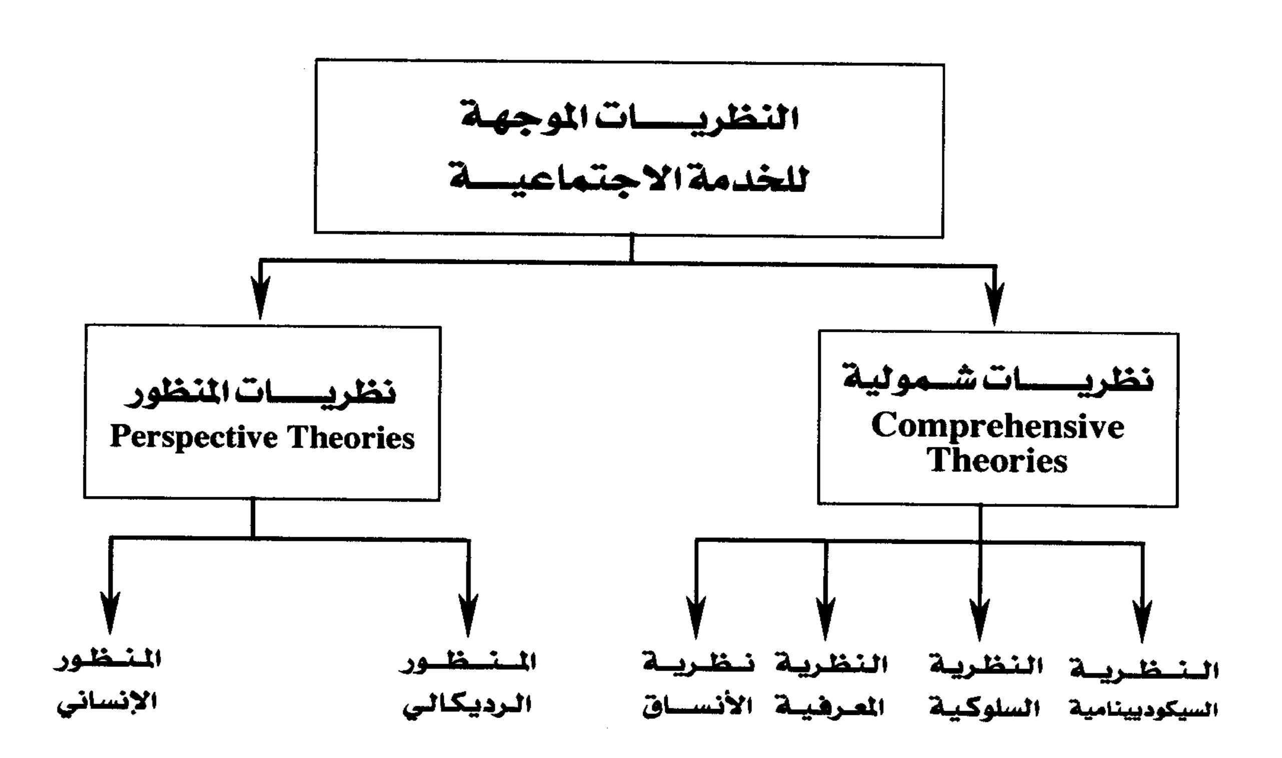
تعتبر النظريات العلمية أحد الموجهات الأساسية التي أدت إلى تنقيح القاعدة العلمية والمعرفية للخدمة الاجتماعية بطرقها المتنوعة . حيث ساهمت نظريات علم النفس في تكوين البناء المعرفي لطريقة خدمة الفرد وبخاصة في علاج المشكلات الفردية والأسرية. فنظرية التحليل النفسي وسيكولوجية الذات، ونظريات الاتصال والدور والانساق قادت العلماء والمتخصصين في هذه الطريقة إلى التوص ل لمداخل ونماذج علمية للتعامل مع الأفراد لعل أبرزها.

- الاتجاه النفسي الاجتماعي.
- مدخل العلاج الأسري.
- المدخل السلوكي.
- الاتجاه المعرفي.
- مدخل التركيز على المهام .
- نموذج حل المشكلة.
- المدخل الايكولوجي.

كما استفادت طريقة تنظيم المجتمع من نظريات علم الاجتماع ونظريات الادارة والنظريات السياسية في التعامل مع المشكلات المجتمعية وكذلك التدخل مع المنظمات الاجتماعية التي تقدم خدماتها للجماهير. واستطاعت الطريقة أن توظف النظريات المتعددة في بناء نماذجها التنموية والتخطيطية والتي تستخدم على نطاق واسع في اطار عمليات المشاركة والتنسيق والتفاوض والمدافعة للتحرك نحو احداث التغيير.

ولعل اتجاه الممارسة العامة كاتجاه حديث في الخدمة الاجتماعية توظف من خلاله نظريات علمية عديدة للتعامل المشكلات الفردية والجماعية والمجتمعية . وكذلك التدخل المهني سواء كان مع فرد أو منظمة أو المجتمع ككل.

ولقد قام (باينو Payno) بوضع تصنيف للنظريات التي تستفيد منها الخدمة الاجتماعية عام ١٩٩١[٣]. وهذه التصنيف من التصنيفات التي لها قيمتها العلمية في الجوانب التطبيقية للمهنة. ويتضمن هذا التصنيف نوعين من النظريات نتعرف عليها من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٦) يوضح النظريات الموجهة للخدمة الاجتماعية

فالنظريات الشمولية تتضمن أرسية نظريات أساسية لها استخداماتها في الخدمة الاجتماعية وهي:

النظرية السيكودينامية	Psychodynamic Theory
النظرية السلوكية	Behavioural Theory
النظرية المعرفية	Cognitive Theory
نظرية الأنساق	Systems Theory

- فالنظريات السيكودينامية من النظريات الحيوية التي ساهمت في تطوير التكنيكات العلاجية لمهنة الخدمة الاجتماعية. ليس ذلك فحسب بل كذلك أدت إلى استحداث مداخل ونماذج متنوعة للممارسة المهنية مثل (حل المشكلة - Problem solving الاتجاه النفسي الاجتماعي - Psycho social سيكولوجية الذات Ego psychology) فهذه المداخل تركز على نظريات تفسيرية تجعل الاخصائي الاجتماعي خبير في استخدام النموذج العلاجي Medical Model الذي يقوم على الدراسة والتشخيص والعلاج.

ولقد وجهت انتقادات للنظرية السيكودينامية أدت إلى التراجع في استخدامها، وتتمثل هذه الانتقادات في الأتي[٤]:

١- أن الأسلوب السيكودينامي ينظر لبني البشر نظرة متشائمة بدرجة كبيرة.

٢- أنها تعتمد في وصفها للسلوك البشري على نظم وعمليات فرضية.

٣- يؤكد على تحليل اللاشعور كطريقة للصحة النفسية دون توافر الدليل الذي يؤكد ذلك.

٤- يميل هذا الاسلوب إلى تجاهل قوة تأثير البيئة على سلوك الطفل.

أما النظرية السلوكية: فقد عدلت من ممارسات الخدمة الاجتماعية لأنها تركز على السلوك الملاحظ والعمل على تعديله من خلال عمليات التعليم. وتختلف النظرية السلوكية عن النظرية السيكودينامية في أنها تركز على الحاضر أكثر من التركيز على الماضي. والتركيز على الجوانب الخارجية والملاحظة وعدم التركيز على الجوانب الداخلية والتحليلية، كما أن نظريات السلوك تركز على اجراء البحوث الامبيريقية للتوصل إلى كيفية تعلم السلوك أو الوقاية من السلوك المشكل.

ومن أهم النقاط التي تطرحها النظرية السلوكية هي رؤية الشخصية الانسانية للعملاء من خلال الجوانب الواقعية الملموسة.

- أما النظريات المعرفية : وإن كانت لم تطور بعد في ممارسة الخدمة الاجتماعية إلا أنها تلقي قبولها، حيث أنها تركز على المعتقدات الخاطئة لدى الأفراد. والأنماط السلوكية المرتبطة بالأفكار والمعارف الخاطئة وليس جوانب اللاشعور.

وتميل النظرية المعرفية الى استخدام أساليب التفسير والشرح من خلال الأحكام العقلانية التي يصدرها العملاء.

ويرى (عبد المجيد) أن مظاهر استخدام الأخصائيون الاجتماعيون للأساليب المعرفية تتمثل في الأتي[٥]:

أ- الارتباط مع العميل على أساس سلوكه وأفكاره وانفعالاته وأهدافه مع اهمال القوى اللاشعورية.

ب- القيام بالتشخيص في مصطلحات التشويش واعادة تفكير العميل.

جـ- التركيز على قوى العميل أكثر من التركيز على جوانب ضعفه والاستفاده من هذه القوى.

د- ارشاد العميل لمحاولة اختيار الخبرات التي ربما تعدل ادراكه غير المناسب.

هـ- معرفة أن كل سلوك للعميل يتشكل بواسطة أهدافه الشخصية أكثر من مجرد دوافعه البيولوجية.

و- العمل على تحقيق التغيرات التي يريدها العميل وتضمن اتساع وعيه وشعوره بنفسية وبالمحيطين به.

ز- مساعدة العميل على تحمل نتائج سلوكه الحالى وعدم السماح للماضي أو للاشعور بالتأثير على النتائج الحالية.

ويؤكد جولد شتين Goldstein على الحاجة إلى ميثاق أخلاقي لرؤية أخلاقي لرؤية الأفراد على أنهم يسعون نحو تحقيق أهدافهم ويؤسسون واقعهم من خلال مايتعلمونه. ويؤكد على قيمة احترام الأشخاص وعقلانيتهم وحقهم في تقرير مصيرهم(٦).

- **أما نظرية الانساق :** فقد ساعدت الاخصائيين الاجتماعيين على تكوين نظرية متعقمة إلى الحالة باعتبارها نسق عام يتكون من انساق فرعية Sub-systems وكل نسق فرعي هو جزء من النسق العام. ولذا يمكن النظر إلى الأسرة والجماعة والمجتمع كانساق.

ولما كان الناس يعتمدون بصفة أساسية على انساق البيئة الاجتماعية في اشباع احتياجاتهم فان بؤره التدخل المهني للخدمة الاجتماعية تنصب على تدعيهم الارتباط بين الناس والانساق الاجتماعية.

وعلى اعتبار أن كل نسق يسعى إلى تحقيق أهداف معينة فان التوازن والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية تصبح من العوامل الأساسية

لاستمرارية النسق، ويصبح أيضاً دور الاخصائي الاجتماعي كمحدث للتغيير Change agent من النواحي الرئيسية التي تساعد النسق على تحقيق أهدافه وحل مشكلاته.

وتهدف نظرية الانساق إلى التركيز على الجوانب الاساسية الآتية:

أ- تساهم في تطوير النظرة المتعمقة للناس والبيئات التي يعيشون فيها.

ب- تساعد في فهم التفاعلات Interactions بين الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات والأنظمة الاجتماعية الكبرى والبيئات Envirinment التى تحوى هذه الكيانات.

جـ- تقوى فهمنا للسياق الطبيعي للسلوك الانساني Human Behavior.

د- تفيد في صياغة التقديرات Assessment لجميع مستويات الممارسة.

ولقد اتخذت نظرية الانساق أربعة أشكال :

- البنائية الوظيفة Structural functionalism
- المنظور الايكولوجي The ecological perspecitive
- نظرية الانساق الدينامية Dynamic system theory
- نظرية الانساق العامة General system theory

وكل هذه الأشكال الأربعة تركز على التعامل مع الانساق الانسانية على المستوى الأكبر Micro والاصغر Macro وكذلك العلاقة التفاعلية التي تربط كل نسق بالاخر والتي يجب رؤيتها بعمق للوصول إلى التدخل الفعال معها، وعلى الرغم من اتساع النظريات الأربعة إلا أنها جميعاً اتفقت على الاهتمام بـ(٧):

- الحياة الاجتماعية Social life
- المجتمع كنموذج Model of Society
- السلوك الانساني Human Behavior

والاهتمام الاساسي بنصب حول الاعتمادية المتبادلة بين الناس والبيئات التي يعيشون فيها، والتفاعلات التي تحدث بين كل والاخر وتؤدي إلى التكيف adaptations.

ونظريات الانساق كان لها أفضل الاثر في تدعيم وتحسين الجوانب التطبيقية لمهنة الخدمة الاجتماعية. ويتضح ذلك من الجوانب الآتية:

١- ساهمت نظرية الانساق في التركيز على المنظور الشامل والمتعمق للشخص في البيئة Person - in - environment وذلك على اعتبار أنه جزء لا يتجزء منها.

٢- ساهمت نظرية الانساق في مساعدة الخدمة الاجتماعية على ادراك الاختلافات بين الانساق الوظيفية والايكولوجية والدينامية والتي كانت مهملة في السابق.

٣- ساهمت أفكار نظرية الانساق الدينامية والايكولوجية في التركيز على تحول النسق system transformation، والتبادلية mutuality، والايكولوجية العالمية global ecological، والتي نادراً ما كان يتم تناولها في أدبيات الخدمة الاجتماعية.

٤- من المحاولات الحديثة التي وجدت اهتماماً واستفاده من جانب علماء الخدمة. ضرورة التركيز على جانبين في التعامل مع الانساق الكبرى وهما:

- علم السياسة الطبيعية geopolitics والتي تركز على العوامل الاقتصادية والجغرافية والبشرية في توزيع السكان وكثافتهم. والاستفادة من ذلك في تحليل المشكلات والقضايا التي ترتبط بالنسق.

- الايكولوجيا الكوكبية Planetary ecology والتي تركز على الجوانب المشتركة في التعامل مع البشر مما أدي إلى ظهور الخدمة الاجتماعية العالمية التي تهدف إلى استحداث نماذج للتدخل المهني تصلح لكافة المجتمعات، وقد شجع هذا الاتجاه (برجر وكيلي Berger skelly عام ١٩٩٣، وكذلك ماك نيت (١٩٩٤) Mc Nutt.

٥- اتفقت النظريات الأربعة على أن موقف المساعدة في الخدمة الاجتماعية تحتاج إلى تحديد أربعة مفاهيم أساسية هي:

- المشكلة Problem
- الأزمة Crisis
- النمو Growth
- القضايا الاجتماعية Social issues

٦- المنظور الايكولوجي والنسق الدينامي كلاهما ينظر إلى المشكلة باعتبارها اختلال في التوازن ونقص الانسجام داخل النسق أو بين الانساق.

والمشكلة يمكن حدوثها على مستوى أي نسق، وعندما تحدث على المستوى الاجتماعي تعرف كمشكلة اجتماعية أو قضية اجتماعية، أما الازمة ماهي الا موقف اشكالى متكرر ومستمر .

٧- اتفقت النظريات الاربعة على أن النمو هو الطريق لحل المشكلات والأزمات والقضايا الاجتماعية.

ثانياً: نظريات المنظور

وتهدف هذه النظريات إلى طرح أفكار ووجهات نظر فلسفية ومذهبية للظواهر والموضوعات المرتبطة بالعالم الاجتماعي . وهناك منظورين كان لهما تأثير على الخدمة الاجتماعية كمهنة . وهما:

- المنظور الراديكالي .
- المنظور الإنساني.
- فالمنظور الراديكالي: يتبنى الأفكار التي وردت في المذهب الاشتراكي Marxism الذي يهتم بالتغيير الجزري في الاوضاع الموجودة في المجتمع. وقد أرسى دعائم هذا المذهب (كارل ماركس). ولكن الخدمة الاجتماعية لا تتبنى هذا المذهب من المنظور السياسي بل تأثرت به في النظرة إلى المشكلات وأسبابها والأساليب التي يجب أن تتبع لعلاجها.

فيرى (رضا) أن مفهوم الخدمة الاجتماعية الراديكالية ما هو إلى اتجاه مهنى يتضمن العمل المباشر مع الأنظمة الاجتماعية لتغيير بعضها، بنائيا أو وظيفياً، أو لايجاد أنظمة اجتماعية جديدة لصالح المواطنين جميعاً، أو لصاح فئات منهم على وجه الخصوص تكون أكثر من غيرها احتياجاً إلى عدة خدمات تمثل احتياجات ضرورية بالنسبة لهم(٨).

ولقد ازدهر مذهب ماركس في الخدمة الاجتماعية الراديكالية في السبعينيات وكان ممهدا لظهور مداخل لممارسة الخدمة الاجتماعية ضد الظلم والاضطهاد Anti oppressive ومما ساعد على ازدهار هذا المذهب أنه تم توجيه انتقاد لطرق الخدمة الاجتماعية بأنها تركز على أحداث تغييرات في الأفراد أكثر من اهتمامها بالتركيز على البناءات الاجتماعية المسببة

للكثير من المشكلات مثل،

- مشكلات الفقر Poverty
- مشكلة العشوائيات Poor housing
- مشكلة العنصرية Racism

وقد ظهرت في تلك الفترة بعض المداخل كالنسائية Faminist وممارسة العنصرية anti racist، كان الهدف منها ايقاظ الوعي لدى الأفراد عن طبيعة الظلم الذي يتعرضون اليه، لتطوير قدراتهم على العمل التعاوني والقدرة على أحداث التغيير الاجتماعي Social change. وكذلك لتقوية العملاء ودفعهم لاحداث التغييرات في الأنظمة والمؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات.

وبنظرة تحليلية إلى المدخل الراديكالي يمكننا القول أنه لا يتناسب مع مجتمعنا العربي والاسلامي. فالتغيير الجذري والشامل والثوري لا يتناسب مع طبيعة المشكلات التي نعيشها. كما أن اهمال الشخصية الفردية والدين باعتباره الدستور الاخلاقي للمسلم يؤدي إلى انتشار الرذائل والمشكلات الاخلاقية في المجتمع.

ويؤكد على ذلك (عباس العقاد) في كتابة الشيوعية والإسلام حينما قال: (إن الإسلام يأبي للمسلم أن ينسى نصيبه من الدنيا ويأمره أن يأخذ من طيباتها)، ويعيد عليه هذا الأمر في آيات متعددة من القرآن الكريم(٩):

﴿وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا﴾.

﴿لا تحرموا طيبات ما أحل الله﴾.

﴿يا أيها الذين آمنوا كلوا مما في الأرض حلالاً طيباً﴾.

﴿يا أيها الذين آمنو انفقوا من طيبات ما كسبتم ومما أخرجنا لكم من الأرض﴾.

ومما سبق عن المدخل الراديكالي فان الخدمة الاجتماعية يمكنها أن تركز على مداخل الممارسة التي تهدف إلى تحقيق التغيير في الأفراد وكذلك التغيير المتوازن والمخطط في بعض النظم والمؤسسات إذا لزم الأمر. على أن يتم هذا التغيير بأساليب مشروعة تراعي القيم الدينية وكذلك القواعد والمعايير النظامية التي يسير عليها المجتمع.

- **أما المنظور الانساني Humanist perspectives**

فذلك المنظور يضع اعتبارات هامة للكائنات الانسانية واحساسهم بالعالم الاجتماعي من خلال خبراتهم ومهاراتهم واكتشاف أنفسهم. ويؤكد هذا المنظور على القدرات الابداعية والعمل على تطويرها وتنميتها.

ويعتبر (كارل روجرز Carl Rogers) أحد الذين ساهموا في تطوير المدخل الانساني في فترة الخمسينيات وأوائل الستينات فيما يتعلق بمجال الاستشارات Conselling وأكد على أهمية العلاقة بين المستشار وطالب الاستشارة [١٠] .

ويمكن تحديد أهم الجوانب التي يتضمنها المنظور الانسانية في الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

- التركيز على تطوير العلاقات الانسانية الهادفة بين العملاء من خلال الجماعات التدريبية .

- اكتشاف جوانب القوة لدى الأفراد مع تهيئة الفرص لتطويرها وتنميتها.

- التأكيد على حرية الرأى والمشاركة الفعالة التي تؤدي إلى تطوير الشخصية الانسانية..

- مراعاة الظروف الانسانية للافراد عند القيام بأداء الاعمال وانجاز المهام.

- توفير الظروف الملائمة للتربية السليمة . ليصبح الانسان قادراً التوافق السوي مع النفس والتكيف الايجابي مع البيئة .

- تطوير عمليات الادراك الذاتي والقدرة على تحقيق الذات من خلال البرامج الهادفة وعن طريق النماذج والمداخل العملية التي يمارسها الاخصائي الاجتماعي مع العملاء وتضع الانسان في قمة أولويات أهدافها.

اعطاء العملاء الفرص لدراسة واكتشاف طرق واضحة للحياة بشكل أكثر نجاحاً ولتحقيق كينونة اعظم[١١].

* * *

النظريات العلمية الموجهة لطريقة خدمة الجماعة

لقد استفادت طريقة خدمة الجماعة من نظريات علمية متعددة سواء في تكوين اطارها النظري والمعرفي أو في الممارسة التطبيقية للطريقة وبناء أساليبها العلمية. فاخصائي الجماعة الممارس للطريقة والباحث العلمي المتخصص كليهما يستفيد من النظرية سواء في تفسير السلوك الفردي والجماعي وفهم الشخصية الانسانية بما تمتلكه من قدرات ومهارات وخبرات يمكن تطويرها وبما تعانيه من مشكلات وصعوبات يجب مواجهتها . هذا فضلاً عن الاثر الايجابي للنظرية في توجيه المداخل والنماذج التي تستخدم في عملية التدخل المهني للطريقة.

وعلى الرغم من أهمية النظرية للطريقة إلى أنها لم تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام خاصة فيما يتعلق بالكتابات العلمية المرتبطة بخدمة الجماعة في البيئة العربية الامر الذي يدفعنا إلى عرض للنظريات التي ساهمت في التوجية العلمي للطريقة مع الأخذ في الاعتبار تحديد أوجه الاستفاده من هذه النظريات في الممارسة والتدخل المهني:

ونعرض فيما يلي أهم النظريات التي ترتبط بخدمة الجماعة وهي:

- نظرية التحليل النفسي.
- نظرية التعلم.
- نظرية المجال.
- نظرية التبادل الاجتماعي.
- نظرية الانساق.
- نظرية التفاعلية الرمزية.

ويمكن شرح هذه النظريات تفصيلاً على النحو التالي:

(١) نظرية التحليل النفسي Psychoanalytic theory

لقد نشأت نظرية التحليل النفسي على يد فرويد Freud في القرن التاسع عشر و أواخر القرن العشرين واستخدمها لمعالجة الامراض النفسية والعقلية.

ولقد أشار (فرويد) في نظريته أن الشخصية تتكون من:

- الانا أو الذات الواقعية التي يتعامل الشخص من خلالها مع الآخرين.
- الذات الدنيا (الليبدو) وهي التي تمثل مستودع الرغبات لدى الفرد.
- الانا الاعلى (الضمير) وهي التي توازن بين متطلبات الانا ورغبات الليبدو.

ويفترض (فرويد) أن وجود غريزه الليبدو تعنى بوجه عام النزوع إلى الحياة واعتبرها مصدر لكل الدوافع، وهناك جزء منها يتم كبحه وتحويله واعاده توجيهه بفعل ضرورة التوافق مع الواقع(١٢).

وتؤكد هذه النظرية على تأثير الخمس سنوات الأولى في تكوين الشخصية الانسانية . وكذلك الخبرات التي تتكون في هذه المرحلة باعتبارها المسئولة عن حالة السواء أو اللاسواء.

ويعاب على نظرية التحليل النفسي التوسع المعيب في حكاية الجنس والطاقة الجنسية. وذلك على اعتبار أن الدين الاسلامي يقف على النقيض في هذا الجانب على اعتبار أن الدين يعلمنا أن قمع الشهوات هو شاهد على سلامة النفس واقتدارها وأن الاحساس بالذنب علامة صحة وأن التوبة موقف ادراك، والندم موقف فذلك كله يدل على فطرة سوية أدركت الله وعرفت أنه دائماً مع الحق والعدل والخير(١٣).

وعلى الرغم من الانتقادات التي وجهت لنظرية التحليل النفسي في بعض جوانبها. إلى أن هذه النظرية كان لها أهميتها في توجيه ممارسة طريقة خدمة الجماعة يتضح من خلال الجوانب الآتية:

أ- أكدت هذه النظرية على الاثر الهام للجماعات على تشكيل السلوك الانساني Human Behavior.

ب- طرحت نظرية التحليل النفسي بعض المصطلحات التي لها أهميتها في مجال الارشاد الجماعي وتطوير شخصيات الاعضاء وهي:

البصيرة Insight قوة الذات Ego strength

الميكانزمات الدفاعية Defense mechanism

جـ- أدت تفسيرات فرويد للتخيل واللعب باعتبارهما اسقاطاً للرغبات، ولإعادة تمثيل الصراعات والاحداث المؤلمة للسيطرة عليها إلى نشوء وسائل لتقدير وقياس الشخصية على أساس الافتراض بأن اللعب والخيال يكشفان الشيء الكثير عن الحياة الداخلية للفرد ودوافعة[١٤].

ولعل هذه التفسيرات تعتبر مفيدة للبرامج والانشطة الجماعية والتي يجب أن تشتمل على ألعاب تنمي الخيال والتنافس والانجاز وذلك لتطوير الأعضاء وتنميتهم.

د- أكدت نظرية التحليل النفسي على العمل الجماعي لمواجهة الصراعات. إلى أنها شددت على خبرات التنشئة الاجتماعية وتأثيرها في ذلك.

هـ- شبهت نظرية التحليل النفسي الموقف الاسري Family situation بالجماعة فيما يتعلق بالعلاقات التضامنية وتوزيع الأدوار والقيادة الأبوية

باعتبارها السلطة الاعلى للجماعة والتفاعل الحادث بين القائد وأعضاء الجماعة ودوره في أحداث الضبط داخلها.

و- لتفسير المواقف الجماعية من الضروري ربط أنماط السلوك الماضية في علاقتها بالسلوك الحالي. فعلى الرغم من منطقية هذه العلاقة على أنها تصلح في مواقف علاجية محدده. أما في الأغلب الأمر يصبح الحاضر أو الواقع الخاص بالجماعة هو الوسيلة المناسبة للتعرف على خبرات الماضي.

ز- كان لنظرية التحليل النفسي أثراً ايجابيا في استحداث نظريات للممارسة استخدمت في مجال الجماعات ومنها:

نظرية العلاج الحشطالتي Gestalt theory

السيكودراما Psychodrama

فهاتين النظريتين استخدمتا في توجيه المتخصصين في خدمة الجماعة إلى وضع البرامج الملائمة لتعديل السلوك واكتساب الخبرات والمهارات من خلال برامج لعب الأدوار التي ترتبط بمواقف الحياة الجماعية.

وبالاضافة إلى ماسبق ظهرت مفاهيم أكثر حداثة في العلاج الجماعي التحليلي Psychoanalytic group treatment والتي طرحها بولونسكي عام ١٩٨٢ والتي تتمثل في[١٥] :

- تؤكد نظرية التحليل النفسي على تأثير الخبرات الحالية والحاضرة here and Now على التفاعل الجماعي Group interaction.

- ضرورة توظيف الخبرات الحاضرة للجماعة عند تفاعل الأعضاء مع قضايهم واهتماماتهم المشتركة.

- تحليل السلوك الحاضر لأعضاء الجماعة لتمكين القائد من مساعدة الجماعة على مواجهة الصراعات الناشئة من مرحلة الطفولة Childhood.

- الاتصال الشخصي المباشر والتبادلي يؤدي إلى اكتساب أعضاء الجماعة المهارات الشخصية التي تمكنهم من القدرات التكيفية، وتقوية ذواتهم، واكتساب البصيرة والادراك السليم لانماط سلوكهم.

- التماسك Cohesiveness باعتباره تقارب وترابط قوي بين أعضاء الجماعة.

يؤدي إلى تعبير الأعضاء عن ظروفهم وأحوالهم المعيشية ليوجهوا صراعاتهم وهم يشعرون بالأمن ويتمكنو من تدعيم بيئاتهم Supportive environment.

(٢) نظرية التعلم Learning theory

تعتبر نظرية التعلم من النظريات التي لها تأثيرها الهام على ممارسة خدمة الجماعة حيث يمكن توظيف مفاهيمها من خلال عملية الممارسة مع الجماعات المختلفة .

وترى (جوليا روتر Julian Rotter) أن هذه النظرية تؤمن بأن الكائن العضوي يتفاعل مع البيئة، وهذا التفاعل يكون بتوجيه طبيعي، كما أن تحرك الفرد أما نحو الموضوع أو السلوك والابتعاد وتجنبه يتوقف على نوع من التعزيز الذي يتلقاه [١٦]..

ويرى (باوندورا Bandura) عام ١٩٧٧ . أن هناك ثلاث أساليب للتعليم في اطار هذه النظرية وهي[١٧]:

الاتجاه الكلاسيكي في التعلم والذي ينظر إلى السلوك أنه يترافق مع المثيرات Stimulus.

فالمثيرات التي تحدث داخل الجماعات تجعل هناك استجابات من جانب للأعضاء تدفعهم للتعلم كل من الآخر. أو من خلال أخصائي الجماعة باعتباره المثير أو المحفز للجماعة وأعضائها على التعلم.

فعلى سبيل المثال عندما يجتمع الاخصائي مع أعضاء الجماعة، ويقوم أحد الأعضاء بالإخلال بالاجتماع مثلا كمثير يتطلب استجابه سلبيه من جانب الاخصائي فإن هذه الاستجابة تثثيرالاعضاء الاخرين ليتحدثوا مع بعضهم البعض حول السلوك الخاطئ الذي أدي إلى الاستجابه السلبية، وبتكرار هذه الاستجابه أكثر من مرة في مواقف مشابهة يعدل الأعضاء من سلوكياتهم لتفادى الاستجابة السلبية ويتعلموا أن السلوك المنضبط هو الأنسب للاستمرار في عضوية الجماعات. أما النموذج الثاني للتعلم فهو الشرطي الفعال Operant conditional.

وفي هذا النموذج يتم السيطرة والتحكم في السلوك من خلال الافعال المتتابعة التي يقوم بها كل من الاخصائي والاعضاء Consequence of their Action فمثلا العضو (أ) عندما يعمل بأسلوب محدد. فالعضو (ب) يحاول تقليده كنمط للسلوك الايجابي والعضو (أ) يرغب على الارجح في الاستمرار في سلوكه مستقبلا نتيجة للدعم الايجابي الذي حصل عليه. والعضو (ج) الذي يتلقى تغذية عكسية سلبية عن نمط أداءه فهو يحاول التقليل من سلوكه نتيجه لما تلقاه من رد فعل سلبي.

ويؤكد (باندورا) في النموذج الثالث على أهمية النمذجة كوسيلة لتشكيل السلوك نتيجة لتقليد أعضاء الجماعة لأي نموذج للاقتداء سواء كان أخصائي الجماعة أو غيره. فالنموذج يمكن أن يؤثر على ثلاث مستويات من الاستجابات وهي[١٨]:

- السلوكيات الجديدة.
- الاستجابات التي سبق اكتسابها (عن طريق الكبح أو المنع).

- الاستجابات السوية التي لم تستعمل (الساكنة) وذلك عن طريق الاستخراج.

ولقد قام (روس Rose) عام ١٩٧٧ بطرح بعض الاقتراحات مفادها استخدام المكافأت والثناء Praise وأساليب التعزيز Reinforcers لزيادة أنماط السلوك المرغوب، أو انقاص سلوك غير مرغوب داخل الجماعة أو البيئة الخارجية أيضاً[١٩].

ففي العمل مع الجماعات يستطيع أخصائي الجماعة استخدام التدعيم اللفظي والمكافآت المادية البسيطة لايجاد السلوك التعاوني والتنظيمي والابتكاري والقيادي. وكذلك يستخدم التعليقات السلبية والعقاب المعنوي كوسائل للتقليل من السلوك السلبي والانطوائي والاتكالي والعدواني . وبذلك يستطيع استثارة التفاعلات وتدعيم الاتصالات وتحفيز الاعضاء نحو تحقيق الأهداف الجماعية.

ولعل التطوير الذي أحدثه ماهوني Mahony ١٩٧٤ في استحداث مداخل معرفية Gognitivel opproachs لعملية التعلم. من شأنها أن تساهم في تعلم أنماط الحياة الإيجابية للتفكير وتحفيز الأعضاء على التعلم والجماعة تعتبر بيئة مناسبة لتحقيق ذلك.

والخلاصة يمكن القول أن خدمة الجماعة استفادت من نظرية التعلم في الممارسة النواحي الآتية :

- أخصائي الجماعة يجب عليه أن يستخدم أساليب لزيادة معدل تكرار السلوك كالمعززات الايجابية والمعززات السلبية والنمذجه وتشكيل السلوك . وكذلك أساليب للتقليل من معدل ظهور سلوك سلبي منها العقاب والتعليقات السلبية والاشتراط الجماعي والتجاهل .. إلخ.

- أخصائي الجماعة يستطيع استخدام مبادئ التعلم في عمليات التوجيه والتدريب وتنفيذ البرامج والأنشطة الجماعية الملائمة لاحتياجات الأعضاء.

- الاهتمام بعملية التعاقد بما تشتمل عليه من نظم ولوائح تسير عليها الجماعة وتتحكم في سلوك الأعضاء والأخصائي وتساهم في تحقيق الأغراض التي تسهم في تنمية الاعضاء والجماعة ككل.

(٣) نظرية المجال Field theory

لقد أسهمت نظرية المجال اسهاما بالغ الأهمية في مجال العمل مع الجماعات ولاسيما في دراسة ديناميات الجماعة والتعرف على القوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة على التفاعلات التي تحدث بين الأفراد داخل الجماعات.

وتعتبر اسهامات (كورت ليفين Kurt Levin في الفترة من (١٩٤٧- ١٩٨٠) من الاسهامات الاصيلة في تنمية وتطوير الكثير من مفاهيم مدرسة الجشطلت في نظريته عن المجال. حيث يعتبر (ليفين) أحد أعضاء مدرسة الجشطلت في برلين[٢٠].

ولب وجوهر نظرية المجال أن سلوك الفرد يعتمد أساساً على الموقف الكلي الذي يجد نفسه فيه. ويختلف في استجاباته تبعا لسنة وشخصيته وحالته الراهنة، وكل العوامل الموجودة في بيئته في لحظه معينة[٢١].

ولعل دراسات ليفين Levin وليبت Lippett ووايت white في عام ١٩١٩ . عن القيادة من العلامات البارزة في مجال ديناميكية الجماعة Group dynamic حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن هناك ثلاثة أنماط للقيادة الاكثر شيوعاً في الجماعات وهي:

- القيادة التسلطية authoritarian
- القيادة الديمقراطية democratic
- القيادة الفوضوية Laissez fair

ولقد ثبت من هذه الدراسات أن القيادة الديمقراطية تتيح الفرصة للأعضاء ليعبروا عن أرائهم وأفكارهم ويشاركوا في الأعمال والمسئوليات ويقوموا بتنفيذها في اطار من الحرية الهادفة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتقبل الرأي والرأي الآخر والتجديد والابتكار عند ممارسة الأنشطة التي ترتبط بحاجات الأعضاء ورغباتهم.

أما القيادة التسلطية تؤدي إلى التحكم والسيطرة وفرض الرأي على أعضاء الجماعات، فالقائد هو الذي يوزع الأدوار ويحدد السياسات والقواعد المنظمة للعمل، ويهتم بالانجاز دون مراعاة للظروف الانسانية للاعضاء، وبالتالي تنخفض الروح المعنوية ويضعف الانجاز ويقل التجديد والابتكار وتتفكك الجماعة على المدى البعيد.

أما القيادة الفوضوية تؤدي إلى الحرية المطلقة لأعضاء الجماعة ليفعلوا أي شي دون أ ي توجيه أو ضوابط منظمة للعمل. فتشعر أن الجماعة بلا قائد، ويترتب على ذلك فشل الجماعة في تحقيق أهدافها وتصبح مفككة وتكثر بها الشلل والعشيرات (الجماعات الفرعية) وتزداد خلافاتها ومشكلاتها إلى أن تنتهي أو يتغير نمط القيادة.

وكان لنتائج الدراسات السابقة (الأثر في قيام (ليفن) وزملائه عام ١٩٤٤ بانشاء معامل وهيئة لبحوث ديناميات الجماعة في ولاية Massachusetts الأمريكية.

ومن الاسهامات المميزة لنظرية المجال هو رؤية الجماعة ككيان كلي Group as gestalt أو ككيان متكامل entity يختلف عن القوى المتمثلة في الأعضاء والتي تدفع الجماعة إلى تحقيق الهدف.

وفي عام ١٩٤٧ أشار (ليفين) إلى أن الجماعات تتميز باستمرار لتتواءم مع الموقف الاجتماعي Situation Social وعندما تريد دراسة السلوك وتحليله فإننا نلجا إلى معرفة متغيرات الموقف الجماعي الكلي أيضاً.

وأكدت أبحاث ليفين على المشاركة النشطة في الجماعة Active Participation على اعتبار أنها تؤدي إلى اكتساب الآتي[٢٢]:

- تعلم مهارات جديدة Learn new skills
- تنمية اتجاهات جديدة develop new attitudes
- اكتساب معرفة جديدة abtion new knowledge

كما توصلت أبحاث (ليفن) أيضا إلى أن الخبرات التبادلية التي تتيحها الجماعة تساهم في تعلم الأعضاء وزيادة قدراتهم الابداعية وشدد على المناخ الديمقراطي في بناء الموقف التعليمي.

ومع تطور نظرية المجال. قام (ليفن) بتقديم مجموعة مفاهيم ساعدت على فهم القوي التي تؤثر في العمل مع الجماعات وتتمثل هذه المفاهيم في[٢٣]:

١- الأدوار Roles التي تشير إلى المكانات Status والحقوق Rights والواجبات Duties لأعضاء الجماعة.

٢- المعايير Norms والقواعد Vules التي تتحكم في سلوك أعضاء الجماعة.

٣- القوة Power أي السلطة التي تؤدي إلى أحداث الضبط داخل الجماعة.

٤- التماسك Cohasion ودرجة جاذبية الجماعة لأعضائها.

٥- التكافؤات Valences الايجابية والسلبية باعتبارها مجالاً سيكولوجيا لتحريك الأعضاء نحو أهداف الجماعة والارتباط بها. والمكافئ يجذب الأعضاء نحو أعمال وأنشطة الجماعة. أما الأنشطة ذات القيمة السلبية تبعد الأعضاء عن المشاركة فيها. مما يجعل للتكافؤات دور هام في حيز الجماعة.

٦- الاجماع Consensus باعتباره أسلوب يؤدي إلى الاتفاق حول أهداف الجماعة وقراراتها والأمور الأخرى التي تتصل بحياتها. هذا فضلا عن أن الاجماع يعتبر مناخاً لنمو الجماعة ككل.

ومن واقع نظرية المجال تتجسد النظرة إلى الجماعة ككيان Group as awhole باعتبارها الأسلوب المناسب لفهم أعضاء الجماعة. ومعرفة القوى المؤثرة عليها. والأهم هو المحصلة الكلية Totality باعتبارها الناتج النهائي للأعمال التي يقوم بها الأعضاء.

وتنظر نظرية المجال إلى التماسك باعتباره سمه من السمات التي يجب توافرها في الجماعات لما تحققه من جوانب ايجابية تتمثل في الأتي:

- التجانس والتقارب بين الأعضاء يؤدي إلى ترابطها وتماسكها.
- التماسك يؤدي إلى زيادة انتاجية الجماعة.
- التماسك يؤدي إلى درجة عالية من الاشباع Satisfaction.
- التماسك يقوي أنماط التفاعل التعاوني Cooperative interaction patterns.
- التماسك يؤدي إلى الاتفاق على الأهداف والمعايير والفهم المشترك.

وتعتبر اهتمامات (ليفن) بتأثير الجماعة على سلوك الأفراد في اطار

نظرية المجال من أهم العوامل التي أدت إلى ظهور الجماعات التدريبية T-Groups وإنشاء المعهد القومي للتدريب المعملي لنمو الجماعة بأمريكا في عام ١٩٤٧ . ومن الأساليب التي ظهرت في ذلك الوقت وكان لها الأثر في علاج سلوك الأفراد هو لعب الأدوار Role Play وكذلك التقليد والاستثارة Simulations والتي تتم تطبيقها من خلال برامج تجريبية على الجماعات[٢٤].

ولعل أهم ما قدمته نظرية المجال لخدمة الجماعة يتجلى في تفسير التفاعل الاجتماعي على أنه يعبر عن الجوانب ذات الصفة الحركية من جوانب دراسة الجماعة ، وهو ما يطلق عليه التعاهد الاجتماعي المتبادل Reciprocal social convenant، وهو مفهوم يعبر عن أن هناك تعاهداً أو اتفاقا (ضمنياً / معلناً) بين أطراف مفاده أن الطرف الذي يعطي يتوقع بالتالي نوعاً من الأخذ أو المقابل، أي أن التفاعل الاجتماعي إنما هو تفاعل منمط في جوهره[٢٥].

ومن هذا الطرح السابق عن عملية التفاعل استطاعت خدمة الجماعة كطريقة أن تقوم بوضع عمليات لإدارة وتوجيه التفاعلات داخل الجماعة. ولعل أهمها عملية التقاعد والاتفاق على مضمون العمل والذي يعكس التوقعات المتبادلة بين الاخصائي والأعضاء، كما أنه يحدد الأدوار التي يقوم بها كل طرف بحيث يتجها نحو تحقيق الهدف.

(٤) نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange theory

تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات التي وجدت اهتماماً ملحوظاً لدى المنظرين والممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية وخاصة وأنها تركز على فهم الأجزاء التي يتكون منها المجتمع والعمليات التبادلية التي

تحدث بينهم، وكذلك التعرف على سلوك الأفراد واتخاذ الاجراءات المناسبة للتعامل مع مشكلاته. على أساس أن السلوك هو المكون الأساسي لبناء المجتمع والمنظمات التي تعمل في اطاره[٢٦].

ونظرية التبادل تنظر إلى ثلاث وحدات بينهم علاقات تبادلية (الفرد - الجماعة - المجتمع). فالفرد في اطار سعية واهتماماته لاشباع احتياجاته وقضاء مصالح يدخل في علاقة تبادلية مع الجماعات المختلفة والمؤسسات المجتمعية التي قد تفرض عليه القيام بأنشطة معينة في مقابل حصوله على ما يريد ويتم ذلك بأسلوب وصور متعدده طبقاً لظروف المجتمع ومعاييره وقدراته الاقتصادية.

ويرى (رضا) أن الجماعة تعتبر البيئة التي يتم فيها التعايش بين الفرد والمجتمع، وتبعاً لذلك ينظر إلى الجماعة كنسق يتم من خلاله العون المتبادل بين الفرد والمجتمع، ويساعد الاخصائي الاجتماعي الجماعة على تكوين أهدافاً مشتركه يسعون إلى تحقيقها وبذلك تتم عملية العون المتبادل بينهم[٢٧].

وإذا كانت نظرية التبادل الاجتماعي تقوم على فكرة أساسية وهي أنه خلال العلاقات بين الناس حيث المصالح المتبادلة بين الأفراد. فإن مشاركة أعضاء الجماعة في الحياة الجماعية سوف ينعكس على مصلحة كل فرد في الجماعة واكتساب المهارات المختلفة وقضاء وقت الفراغ. بصورة مرغوبة.

ولقد وضع (هومانز Homens) وكيلي Kelly مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي داخل الجماعات. ونشأت هذه النظرية من خلال اسهامات علم نفس الحيوان Animal Psychology والتحليلات الاقتصادية، ونظرية المباريات

Game theory، ويطرح أصحاب نظرية التبادل الاجتماعي عدة عناصر رئيسية ترتبط بالجماعات وتتمثل في الأتي(٢٨):

١- إن الناس عندما يتفاعلون داخل الجماعات فإن تصرفاتهم تميل للحصول على الحد الأقصى من المكافآت Rewards والحد الادني من العقاب Punishment.

وطبقا لهذه القاعدة فإن سلوك عضو الجماعة الذي يتسم بالاحترام وتقدير مشاعر زملائه وتعاونه معهم هو نتيجه للحصول على التقدير الاجتماعي الذي يحصل عليه من الجماعة التي ينتمي إليها، وكذلك العضو الذي يسعى إلى التفوق والتحديد والابتكار هو يقوم بذلك للحصول على مركزاً متقدم في المسابقة التي نظمتها الجماعة. أما العضو الذي يكف عن الاعتداء على زملائه والتقليل من مرات غيابه عن الاجتماعات هو يقوم بذلك لتفادي العقاب الذي قد يتعرض إليه من الجماعة والاخصائي. ونتيجة لذلك فإن عمليات التبادل داخل الجماعة تزداد بالمدعمات التي يمكن الحصول عليها.

٢- أعضاء الجماعة يعلمون بجدية ونشاطا وفقاً لزيادة النتائج الايجابية التي يحصلون عليها.

فالعضو الذي يعمل داخل جماعة انتاجيتة يتجه نحو مضاعفة انتاجية لأنه يعلم أنه سوف يحصل زيادة في مرتبه ويحصل على تقدير من مشرفه وإداراته فهذه البدائل تحفزه وتدفعه إلى العمل الجاد.

ووفقا للمثال السابق نلاحظ أنه كلما كان نظام الجماعة ينص على المحاسبية طبقاً لمعايير وأسس واضحة فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة عمليات التبادل بين الأعضاء.

٣- كلما ازداد الأعضاء ذوي المهارات الخاصة في الجماعة كلما ازدادت عمليات التبادل للخبرات والمهارات بشرط أن تكون الجماعة على درجة من النضج، ويقوي الاخصائي هذا الاتجاه. وتبعاً للعلاقة السابقة يمكن القول أن عضو الجماعة الذي لديه مهارة الرسم على الزجاج يقوم بتعليم زملائه هذه المهارة في مقابل تعلمه مهارة استخدام الكمبيوتر من عضو أخر، والعضو الماهر في كتابة الشعر يعلم الأعضاء الآخرين الراغبين في تعلم هذه المهاره في مقابل تقديرهم له وتدريبه على مهارات يحتاج إليها. ولعل أخصائي الجماعة يعلب دوراً هاماً باكتشافه لذوي المهارات الخاصة واستثماره للمواقف المخططة التي يمكن خلالها تبادل هذه المهارات.

٤- كلما اتسع نطاق العلاقات بين الجماعات كلما ازدادت عمليات التبادل الاجتماعي بينها ليشمل:

- تبادل الأدوات والخامات اللازمة لمارسة البرامج والأنشطة الجماعية.
- تبادل الخبرات اللازمة لتطوير الجماعة.
- تبادل الأفكار والعمل على تطويرها والاستفادة منها.

٥- نتائج عملية التبادل الاجتماعي تتوقف على جانبين:

- مقدار النفوذ الاجتماعي Social Power.
- مقدار الاعتمادية المتبادلة Social Dependence.

فالنفوذ الاجتماعي يعني ما تمتلكه الجماعة من قوي مؤثرة لتجعل الجماعات الأخرى تدخل معها في عملية التبادل، فجماعة النشاط التي تمتلك ميزانية كبيره وأدوات وخامات متوافرة وأعضاء ذوى مهارات فائقة في الأنشطة. يمكنها أن تجبر الجماعات الأخرى في الدخول في علاقة تبادلية معها وتسعى إلى العمل وبذل الجهد للحفاظ على هذه العلاقة

وتطويرها لتحقيق مكاسب وفوائد متبادلة. أما الجماعات الضعيفة والخاملة لا تتمكن من مسايره الجماعات الأخرى الأقوى منها ويصعب عليها الدخول في علاقة تبادل.

أما الاعتمادية المتبادله فهي تنص على وجود فوائد متوازنه بين الأطراف الداخلة في التبادل سواء كانوا أفراد وجماعات أو منظمات، كالفرد الذي يجد نفسه يحصل على فائدة مادية أو معنوية من فرد أخر فيدخل في علاقة ناجحة معه وكذلك الطرف الأخر، والجماعة التي تشعر أنه تحقق فائدة من جماعة أخرى حتى ولو كانت الجماعة الأخرى تستفيد في جانب آخر تستمر علاقة التفاعل بينهما.

٦- يشترط لتحقيق التبادل الاجتماعي داخل الجماعات أو بين الجماعات بعضها البعض أن تتضح الجوانب الآتية:

أ- أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة تسير عليها عملية التبادل.

ب- أن تكون العلاقة قوية ومباشرة لتهيئة مناخ ملائم لعملية التبادل.

جـ- اخصائي الجماعة يلعب دوراً رئيساً في عملية التبادل الداخلي والخارجي بمهارته في توجيه الأعضاء وتشجعيهم على الأخذ والعطاء والعمل التعاوني.

د- حرية الاتصال والتفاعل الايجابي بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى يتيح الفرصة لاتمام التبادل وبإرادة الكيانات الداخلة فيه.

(٥) نظرية الانساق Systems Theory

ترجع جذور نظرية النسق إلى الاسهامات العملية التي قام بها كل من بوث Booth، ورونتري Rowntree في أواخر القرن التاسع عشر في انجلترا والذي

مهد لظهور نظرية المعلومات Information theory وكذلك تمتد جذور نظرية الانساق إلى المدرسة الايكولوجية التي أرسى دعائمها علماء الاجتماع بشيكاغو في الثلاثينيات من القرن العشرين(٢٩).

ويفترض الباحثون الاجتماعيون أن المجتمع هو التعبير المفاهيمي الأكثر دقة في سياقات نموذج الانساق الاجتماعية Systems Model، فهم يرونه منظومة ذات جوانب متداخلة لها علاقتها المنتظمة، وأن منظومة المجتمع تعمل بتوافق اذا ما توافر لها(٣٠):

- فرص تعلم الأفراد للقيم والمعايير الاجتماعية السائدة.
- آليات اجتماعية متنوعة تجمع الناس معاً وتؤلف بينهم.
- فرص متاحة للافراد لتعلم كيف يشكلون أهدافهم ووسائل تحقيقها بالطرق الاجتماعية المقبولة.
- التوافق أو الملائمة مع متطلبات وتحديات البيئة الخارجية لتقليل التدخل والتمزق إلى أقصى حد.

ولعل الجماعات يمكنها أن تلعب دوراً مهماً في اطار منظومة المجتمع. إذا ما نظرنا إليها باعتبارها نسقاً له خصائصه وأهدافه، ويتبع في علاقته النسق الأكبر وهو المجتمع والبيئة.

ويحدد بارسونز Parsons عام ١٩٥٣ وظائف النسق من أربعة جوانب رئيسة هي(٣١):

أ- **التكامل Integration**: أي وجود الانسجام والتوافق بين أعضاء الجماعة لتسود علاقة الود والصداقة مع ارتفاع درجة التماسك الجماعي.

ب- **التكيف Adaptation**: بمعنى قدرة الجماعة على التوائم مع متطلبات البيئة الخارجية بما تشتمل عليه من امكانات مادية وبشرية يمكن استثمارها

وكذلك بما تعاني منه من مشكلات وصعوبات يمكن الاسهام في حلها.

جـ- الحماية Maintenance: بمعنى التأكيد على قدرة الجماعة على الثبات والاستقرار ومواجهة أي مشكلات تهدد كيانها للحافظ عليها وصيانتها من التوتر.

د- تحقيق الهدف Goal attainment: وهذا ويؤكد على قدرة الجماعة على تحقيق أهدافها وانجاز مهامها.

ومن واقع الوظائف الأربعة السابقة التي انطبقت على الجماعة كنسق. يمكننا تخديد أهم جوانب نظرية النسق في علاقتها بطريقة خدمة الجماعة فيما يلي:

١- توصل جوترمان Gitterman في الثمانينيات أن نظرية النسق تنظر إلى الجماعة على أنها نسق يتفاعل بصورة مستمره مع البيئة Environment الايكولوجية باعتبارها الملائمة لهذا التفاعل.

٢- لقد حدد (بايلزBales ١٩٥٠) مشكلتين رئيسيتين تتعلق بالجماعات ويجب أن تسعي إلى حلها لحماية نسق الجماعة من التفكك والانهيار وهما[٣٢]:

أ- مشكلات نقص الأدوات والوسائل Instrumental problems وهي تلك المشكلات التي تعترض الجماعة وتقف حائلاً في طريق تحقيق الأهداف.

ب- مشكلات نفسية اجتماعية Socioe motional وهي تلك المشكلات التي ترتبط بالنواحي الداخلية للأعضاء والصعوبات الشخصية التي تعترضهم أو مشكلات التنسيق والتنظيم الداخلي، أو مشكلات التنسيق الداخلي، أو مشكلات ترتبط بعدم اشباع الاحتياجات.

٣- أخصائي الجماعة باعتباره محدث التغيير Change agent يجب أن

يمتلك المعرفة والمهارة التي تمكنه من دراسة الحاجات النفسية والاجتماعية للاعضاء والتي يسعى نسق الجماعة إلى اشباعها. وكذلك عليه أن يستخدم الأساليب والتكنيكات المهنية اللازمة لمساعدة نسق الجماعة على النمو التغيير الايجابي، هذا بالاضافة إلى اهتمامه دائماً بالعملية Process والعائد Outcome.

٤- مفهوم التوازن Equlibrium والانسجام Harmony داخل الجماعة . من المفاهيم المحورية في العمل مع الجماعات. فالتوازن الديناميكي من الأمور الهامة التي يؤدي إلى حيوية الجماعة وتفاعلها وقدرتها على تحقيق أهدافها.

٥- فمن خلال التفاعل الحادث داخل نسق الجماعة يمكن التعامل مع مشكلات الاتصال والضبط والتقويم وصنع القرار والحد من التوتر والتكامل.

٦- في احدى الدارسات التي قام بها «بيلز» لتحليل أنماط التفاعل في النسق الجماعي اتضح من خلالها أن:

٢٥٪ من أعضاء الجماعة تفاعلاتهم ذات رد فعل ايجابي.

٥٦٪ من أعضاء الجماعة تفاعلاتهم عبارة عن اجابات على تساؤلات.

١٢٪ من أعضاء الجماعة تفاعلاتهم ذات رد فعل سلبي.

٧٪ من أعضاء الجماعة تفاعلاتهم توجيه تساؤلات فقط.

ومن واقع هذه النتائج توصل إلى حقيقة أساسية وهي أن غالبية الاتصالات التي تحدث داخل الجماعة تدور حول استجابات لتساؤلات وردود أفعال تتقسم إلى ايجابية وسلبية.

٧- الجماعة كنسق داخلي Internal system تتميز بالخصائص الآتية:

- هو الكيان الذي يؤدي إلى التفاعلات بين الأعضاء.

- الجماعة قوة مؤثرة على سلوك أعضائها.

- ادراك الجماعة بارتباطها بالبيئة الخارجية يجعلها قادرة على توظيف عناصرها بنجاح.

٨- تفعيل الجماعة كنسق خارجي External system يتم من خلال:

- قدرتها على التكيف مع المشكلات الناتجة عن العلاقة مع البيئة الفيزيقية والاجتماعية.

- مراعاتها للقيم والمعايير السائدة في البيئة.

- استثمارها للامكانات البيئية لتطوير وتنمية الأعضاء.

- المساهمة في أحداث التغيير في البيئة.

٩- وفي اطار نظرية النسق ظهر المدخل الايكولوجي الذي يؤكد على تواصل الأفراد مع البيئة كاطار للتفاعل في ظل القواعد والنظم والمعايير المجتمعية، والامكانات والموارد المتوافرة، والتغيرات والتحولات الحادثة.

ولقد استفادت خدمة الجماعة من المدخل الأيكولوجي في جوانب متعددة ترتبط بالتطبيق والممارسة نوجزها فيما يلي:

أ- استفادت خدمة الجماعة من المدخل الايكولوجي في النظرة الشاملة للبيئة الاجتماعية التي يعيش الأعضاء داخلها. وانساق التفاعل والعلاقات التي يتأثرون بها.

ب- دراسة البيئة الاجتماعية للتعرف على القضايا والمشكلات التي تتأثر

بها . ثم إيجاد الصلة بين برامج وأنشطة الجماعات وبين المشكلات البيئية والمساهمة في حلها عن طريق الجهود الجماعية المنظمة.

جـ- الاتجاه نحو برامج خدمة البيئة وحمايتها من التلوث والاهتمام بقضايا الوعي على مختلف أشكاله الاجتماعي والتنموي. وتحقيق ذلك بأساليب ووسائل التعبير في طريقة خدمة الجماعة مثل المناقشة الجماعية والندوات والمعسكرات والمشروعات الجماعية.

د- العمل على تنمية الاتجاهات الايجابية لدى أعضاء الجماعات للتوافق مع البيئة مثل :

- الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.
- الاتجاه نحو استثمار موارد البيئة.
- الاتجاه نحو العمل الأهلي والتطوعي.

(٦) التفاعلية الرمزية SymBolic interaction

تعتبر النظرية التفاعلية الرمزية أحدى النظريات التي استفادت منها الخدمة الاجتماعية كمهنة بصفة عامة وخدمة الجماعة على وجه الخصوص.

حيث أنها قدمت مفاهيم ومبادئ تثرى البناء المعرفي لطريقة خدمة الجماعة. وطرحت أسس تطبيقية تعتمد عليها المهنة والطريقة في الممارسة والتدخل المهني في المؤسسات المختلفة.

ولفهم واستعياب هذه النظرية سوف نقوم بعرضها من خلال العناصر الآتية:

- المفاهيم والمبادئ الأساسية للتفاعل الرمزي.

- العوامل البيولوجية والنفسية والروحية المؤثرة في التفاعل.
- تطبيقات التفاعلية الرمزية في الخدمة الاجتماعية.
- تطبيقات التفاعلية الرمزية في طريقة العمل مع الجماعات.

ويمكننا شرح هذه العناصر بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

أولاً: المفاهيم والمبادئ الأساسية للتفاعل الرمزي :

لقد ظهرت التفاعلية الرمزية بشكل متطور في المدارس الفلسفية والنفسية والاجتماعية في أواخر عام ١٨٠٠ م. وعلى الرغم من اسهام العديد من العلماء في صياغة المنظور التفاعلي إلا أن (جورج هربرت ميد George Herbert Mead) يعتبر رائد هذه النظرية بأعمالة واسهاماته المؤثرة في تشكيل المفاهيم النظرية والتطبيقية للتفاعلية الرمزية [٣٣].

ولقد ساهمت كتابات العلماء الأوائل عن (الرؤية النفسية الاجتماعية للفرد) في تشكيل المنظور التفاعلي ومنهم (جيمس بالدوين James Baldwin، وجون ديوي John Dewey، تشارلز كولي Charles Cooley) وفي ضوء هذا الواقع الفكري المتنوع تم صياغة مفاهيم التفاعلية الرمزية لتشتمل على رؤية فلسفية ونفسية واجتماعية وتربوية للفرد والمجتمع. ويمكن تحديد هذه المفاهيم على النحو التالي:

أ- النظر إلى الأشخاص على أنهم كائنات اجتماعية يتفاعل كل منهم مع الآخر من خلال رموز ومعاني مشتركة. ومن ثم فإن التفاعل البشري هو تفاعلاً رمزياً.

ب- الأشخاص لا يستجيبون للرموز إلا من خلال ترجمتها من خلال واقع الحياة الانسانية التي توصف بأنها ديناميكية وابداعية Dynamic and creative.

جـ- التفاعلية الرمزية تنظر إلى عملية التفكير Think بأنها عملية مستحيلة بدون لغة. ولذا يرى جورج ميد أن التفكير هو عملية تحدث إلى الذات وذات الآخرين وتشتمل على ثلاث عمليات تفاعلية هامه هي (٣٤):

- الانعكاس Reflection
- التمييز Discrimination
- التحليل Analysis

د- يرى (ميد) أن السلوك الانساني ينظر إليه كوظيفية اجتماعية أكثر من رؤيته كنتاج للعملية النفسية. فالمعاني والرموز التفاعلية المشتركة تنشأ من الخبرات الاجتماعية المكتسبة من الحياه وهي المحرك الاساسي للتصرفات والأفعال.

هـ- أن الشخصية الانسانية متأصلة في البناء الاجتماعي Social Structure والعمليات الاجتماعية Social Processes. ومن خلالهما يتشكل ويتطور مفهوم الذات Self Concept لدى الفرد. فانعكاس تجارب الاشخاص على تصرفاتهم تجعلهم قادرين على تقييم أفعالهم ومشاعرهم باستمرار مما يحقق التغيير المرغوب.

و- أن عمليتي الانعكاس والتقويم Reflection and evaluation هما أساس تطور مفهوم الذات واكتساب الخبرات وتبادلية الفعل ورد الفعل وكذلك مسئولية الفرد عن أفكاره في اطار عملية التفاعل.

ز- تنظر النظرية التفاعلية الرمزية إلى عملية التنشئة الاجتماعية Socialization على أنها المسئولية عن تعلم الأفراد للمعايير Norms والقيم Valuesوالمهارات Skills والتوقعات المجتمعية Expectation of society والتنشئة

كمفهوم بؤري في هذه النظرية يمكن القول أنها عملية ديناميه تسمح للأفراد بزيادة مقدرتهم على التفكير.

ولقد قام (راتزر Ritzer) بتحديد سته مبادئ أساسية للتفاعلية الرمزية تتمثل في الآتي:

١- أن الكائنات الانسانية أهم ما يميزهم هو القدرة على التفكير.

٢- القدرة على التفكير تأتي من خلال التفاعل الاجتماعي Social interaction.

٣- أثناء التفاعل الاجتماعي يتعلم الأشخاص المعاني والرموز التي تمكنهم من التدريب على التفكير.

٤- المعاني والرموز هي التي تسمح للأشخاص بالأفعال والتفاعلات.

٥- يتمتع الاشخاص بامكانيه تعديل المعاني والرموز التي تشكل أفعالهم وتفاعلاتهم.

٦- التفاعل هو الوسيلة الأساسية لايجاد الاندماج الكامل بين الجماعات والمجتمع.

ولعل المبادئ سالفة الذكر تؤكد على أهميته التفكير في عملية التفاعل التي تحدث بين الأشخاص ليس ذلك فحسب بل كذلك عملية التغير الديناميكي التي يمكن حدوثها أثناء التفاعل والتي تؤدي إلى التعليم واكتساب الخبرة التي تظهر من خلال تصرفات الأفراد في الجماعات المختلفة التي ينتمون إليها والتي تعتبر جزء لا يتجزأ من المجتمع.

ثانياً: العوامل النفسية والبيولوجية والروحية المؤثرة في التفاعل

على الرغم من الأسس البيولوجية والنفسية للسلوك الإنساني إلى أن النظرية التفاعلية الرمزية التي لم تتناولها عند نشأة هذه النظرية.

حيث يؤكد (ابراهامش١٩٩٠) على أن الدوافع والحوافز هي التي يتحرك من خلالها الناس للتفاعل وتكوين العلاقات. على الرغم من التفاعل بين القوي البيولوجية والاجتماعية للإنسان لتشكيل سلوكه وأفعاله إلا أن هذا لم يؤخذ في الاعتبار من جانب أنصار التفاعلية.

والعمليات النفسية باعتبارها أحد العوامل المؤثرة في تشكيل الشخصية الإنسانية. إلى أن التفاعلية الرمزية تجاهلت عوامل لها أهميتها مثل:

الحاجات Needs، والأحاسيس والعواطف emation، واللاشعور Un con sciacs حيث أشار إلى ذلك كل من أدلر Adler ١٩٨٠، وسترايكر Stryker ١٩٩٢ .

ولقد حاول المعاصرين من أنصار التفاعلية الرمزية أن يؤكدوا على أهمية العاطفة والأحاسيس كجوانب لها أهميتها في عملية التفاعل. فالخبرات المرتبطة بالاستبطان Intero section (مراجعة الفرد لمشاعره ودوافعه وأفكاره) كعملية لها دورها في تشكيل الهوية يجب أن تؤخذ في الاعتبار في عملية التفاعل.

أما الاهتمامات الروحية أو الدينية فتعتبر من العوامل المحفزة للتفاعل. فيري (بيرجرBerger ١٩٦٧)، أن الدين يشتمل على بناء نفسي من المعاني التي تؤدي إلى الشعور بالأمن Secure فهناك ثلاثة عوامل متفاعلة ترجع إلى الدين.

- يمد الناس بالرموز والمعاني عن وجود الكائن الحي في العالم الاجتماعي.
- يؤسس ميثاق للعقيدة والاخلاق.

- المؤسسات الدينية تساهم في زيادة خبرة الأفراد بالتفكير الواقعي والأهداف الحقيقية التي تدفعهم للتفاعل السوي مع الأخرين لانجازها.

ويلعب الدين دور في ترسيخ الثوابت وغرس القيم والأخلاقيات الفاضلة التي تؤدي إلى التفاعلات الايجابية(٣٥).

ثالثاً: تطبيقات التفاعلية الرمزية في الخدمة الاجتماعية :

تستخدم التفاعلية الرمزية في تطبيقات الخدمة الاجتماعية من واقع المسلمات الآتية:

أ- لتفاعل هو الوسيلة الرئيسية لتشكيل الذات والتي يمكن النظر إليها كعملية:

- ديناميةDynamic
- علاقية Active
- التكيفية Adaptive

ب- النظر إلى الناس على أنهم يستخدمون ذواتهم من خلال رد الفعل المنعكس والذي يؤدي إلى المرونة وتحول الذات Self transforming.

جـ- يجب التركيز في عملية التفاعل على بعض الجوانب التي ترتبط بشخصية العميل والتي من بينها: التفسيرات - الامال والطموحات - الأهداف.

د- ينمو التفاعل من خلال التدعيم الاجتماعي والشخصي الذي يتلقاه الشخص من خلال الجماعات الأولية والثانوية التي ينتمي إليها من خلال دورة الحياة.

هـ- المشاركة عملية أساسية لتنمية التفاعل ولزيادة مقدرة الأفراد على تحديد أهدافهم بواقعية.

و- الحوار الفعال أداة لتنمية التفاعل البناء بين الأفراد وأدراك الرموز التفاعلية وتكوين معاني للحياة الاجتماعية.

ز- كلما توافرت الموارد والمصادر Resources، والمواهب Talents كلما كان التفاعل سهلاً ومرناً.

ح- يتركز دور المساعد المهني على مساعدة العملاء على فهم ذواتهم والعالم الاجتماعي المحيط بهم.

ط- العلاقة المهنية والاحترام والايجابية مبادئ ومفاهيم أساسية تراعي في عمل الأخصائي مع العملاء سواء كانوا أسوياء أو غير ذلك. حتى يتمكن من تدعيم وتنمية الجانب الخاص بتقدير الذاتSelf steam.

ويمكن تطبيق واستخدام التفاعلية الرمزية في الخدمة الاجتماعية من خلال الخطوات الآتية:

١- تحديد طبيعة موقف المساعدة :

وفي هذه الخطوة يقوم الاخصائي الاجتماعي بتحديد موقف المساعدة طبقاً لأهداف المؤسسة التي يعمل بها وغالباً ما يكون موقف المساعدة من واقع النظرية التفاعلية:

أ- مشكلة تواجه العملاء ويسعى الأخصائي لمساعدتهم على حلها. وهنا تقصد بالمشكلات الشخصية أم للعميل أو لمجموعة من العملاء يعانون من نفس المشكلة.

ب- وقد يكون الموقف مرتبط بالنمو والتطوير. أي التدريب على مهارة أو تطوير هواية معينة أو تنمية خبرات تساهم في إيجابية الشخصية.. إلخ.

٢- البداية والاستقبال :

وفي هذه الخطوة يتم مقابلة الأعضاء والتفاعل معهم بغرض تحديد وتقدير احتياجاتهم والتفاعل هنا يصبح وسيلة أساسية للتقدير والدراسة. ويراعي في هذه الخطوة الجوانب الآتية :

- مستوى تفكير الأعضاء ومدى قدراتهم على الاستيعاب والتحليل ومدركاتهم عن مشكلاتهم وظروفهم واحتياجاتهم وادراكهم للبيئة التي يعيشون فيها.

- خصائص الأعضاء التعليمية والعمرية والاقتصادية والاجتماعية وماتفرزه هذه الخصائص رموز ومعاني يمكن الاعتمار عليها في موقف التدخل والمساعدة.

- مفهوم الذات لدى الأعضاء. بمعنى فكرة الفرد عن نفسه وأثر هذه الفكرة في تقيمه لذاته والآخرين للعمل على تطوير مفهوم الذات في اطار التدخل والتفاعل مع الأعضاء في إطار البرامج والأنشطة.

٣- تحديد المشكلات أو الموضوعات التي يتم التدخل معها:

وفي هذه الخطوة يستطيع الأخصائي الاجتماعي التحديد الدقيق للمشكلات التي يتم التعامل معها أو الموضوعات التي تتطلب النقاش أو الحوار أو الارشاد. ولعل تفاعل الاخصائي مع الأعضاء هو الاداة الرئيسية لعرض هذه المشكلات وتحديد المواقف. وفي هذه الخطوة يراعى الاخصائي الاجتماعي الجوانب الآتية:

أ- الواقعية بمعنى تحديد أهداف التدخل من واقع الظروف التي يعيشها الأعضاء.

ب- الوضـوح أن تكون الاحـتيـاجـات والظروف والمشكلات والمواقف على درجة عالية من الوضوح الدقيق.

٤- تحديد مضمون العمل المهني وفقا للنظرية التفاعلية :

وتتضمن هذه الخطوة أن يقوم الاخصائي الاجتماعي بالعمل مع العملاء وفقاً لمستويين:

أ- مـسـتـوى الـوقـايـة Prevention ويتـضـمـن هذا المسـتـوى التـركـيـز على الجوانب الآتية:

- مـسـاعـدة الـعـمـلاء على تقـديم ذواتهم بوضـوح وتأكيـدها في المواقف الاجتماعية المختلفة.

- مسـاعـدة العـمـلاء على الاختـيـار الايجابي للجـمـاعـات المرجعيـة التي ينتمون إليها وتساهم في تطويرهم.

- مساعدة العملاء على استخدام تعبيرات لفظية مناسبة للمواقف التي يتفاعلون من خلالها.

- تطوير عملية التنشئة الاجتماعية التي تساهم في زيادة مقدرة العملاء على تعلم أدوار نموذجية لتطبيقها وممارستها في الحياة الاجتماعية.

- تدريب الأعـضـاء أو العـمـلاء على عـمليـة الاسـتبطـان الداخلي لمراجـعـة الأفعال والتصرفات والمشاعر والعمل على تغيير ماهو سلبي وتطوير ما هو ايجابي.

ب- التـدخل العـلاجي مع العـمـلاء. ويتم التـركـيـز في هذا المسـتـوى على الجوانب الآتية :

- أن التفـاعـل وسيلـة للعـلاج الاجتمـاعي. أي أنه يسـاهم في تغـيـيـر بعض أنماط السلوك والافعال والتصرفات غير السليمة.

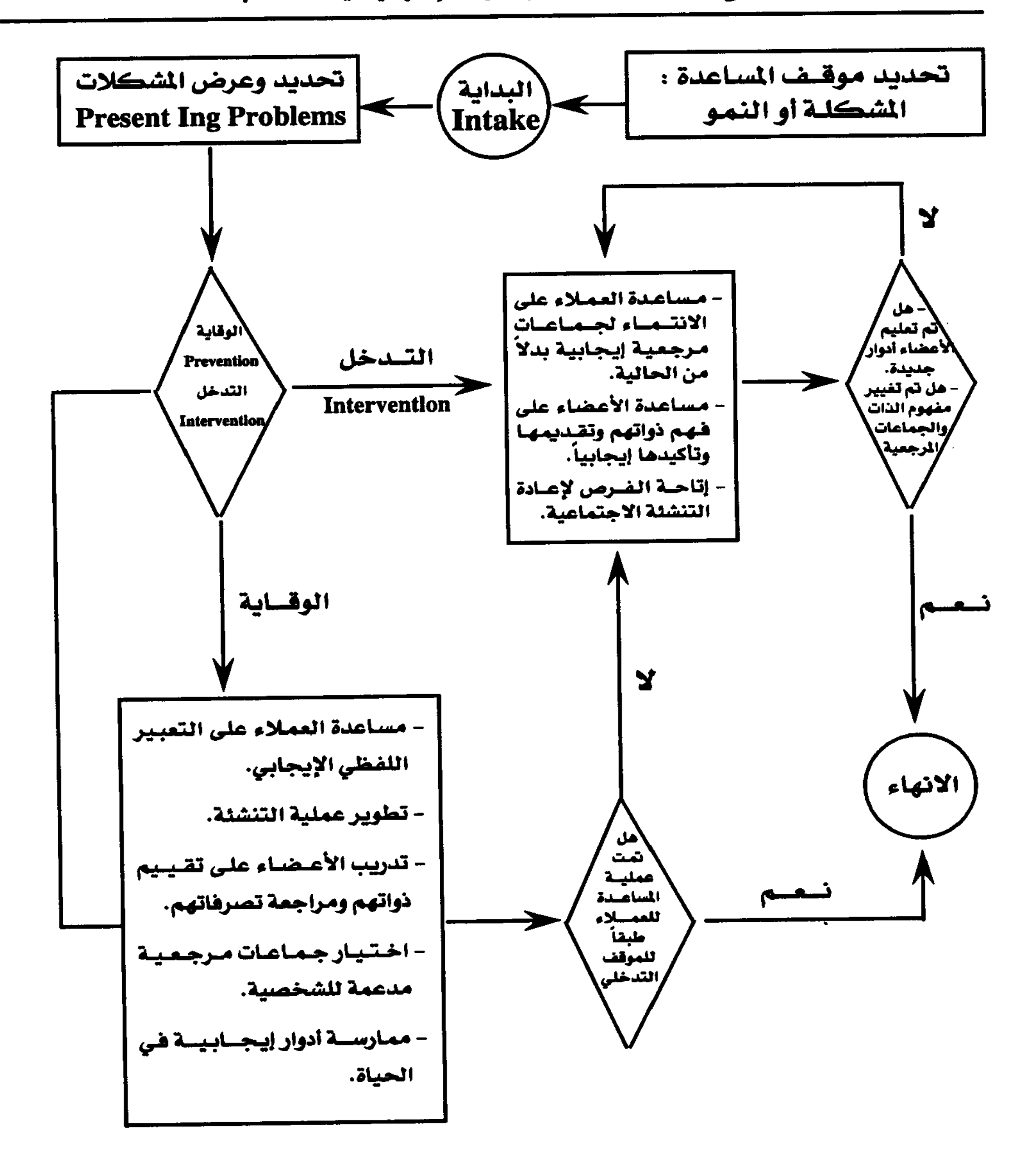
- التفاعل وسيلة لأعادة التنشئة مع المنحرفين سواء كانوا أحداث أو كبار.

- مساعدة العملاء على إدراك جوانب الخلل في أداء أدواره وعلاجها مع تعليمه أدوار جديدة.

٥-التقييم والإنهاء Evaluation and Tarmenation

وفي هذه الخطوة يقوم الاخصائي الاجتماعي بتقييم جهود التدخل المهني في ضوء النظرية التفاعلية واذا تم تحقيق الأهداف كما تم وضعها في المراحل الأولى يمكن السعي للانهاء أما إذا لم يتم تحقيقها يتم العمل مع العملاء مرة أخرى في ضوء الخطوات سالفة الذكر.

ولعل الشكل التالي يوضح خطوات التدخل السابقة :



شكل رقم (٧)

يوضح عملية استخدام النظرية التفاعلية مع الأفراد أو الأسر أو الجماعات

رابعاً: تطبيقات التفاعلية الرمزية في طريقة خدمة الجماعة

تعتبر التفاعلية الرمزية من النظريات البؤرية في طريقة العمل مع الجماعات حيث يعتمد الباحث عليها في تحليل أنماط الاتصال والتفاعل الحادثة داخل الجماعة. وكذلك يستخدمها في التعرف على الاتجاهات والميول والأهداف لدى أعضاء الجماعات ومن ثم يمكن التدخل لتطويرها وتفعيلها. كما توجه هذه النظرية الباحثين إلى ضرورة مراعاة الأبعاد النفسية والاجتماعية والدينية عند دراسة الجماعات أو ممارسة البرامج والأنشطة الهادفة والايجابية.

ويمكننا تحديد أهمية التفاعلية الرمزية في بحوث خدمة وممارساتها في الجوانب الآتية:

أ- تساهم هذه النظرية في تنمية إدراك الباحث والممارس للعلاقة الارتباطية بين الفرد والمجتمع.

ب- تنمية قدرة الباحثين والممارسين لطريقة خدمة الجماعة على فهم الذات الانسانية في اطار التفاعلات والعلاقات التي تحدث داخل الجماعة والبيئة الاجتماعية.

جـ- التركيز على التنشئة الاجتماعية باعتبارها عملية تفاعلية يتم عن طريقها اكتساب أنماط السلوك وتعلم الأدوار والقيم والمعايير الاجتماعية خلال دورة الحياة. والتدخل المهني مع الجماعات أما لتحقيق التنشئة الاجتماعية أو اعادتها حسب طبيعية الموقف.

د- النظر إلى المشكلة الفردية أو الجماعية باعتبارها خلل في التفاعل بين الانسان والمجتمع. ويمكن مواجهة المشكلات عن طريق قيمة الذات وتطويرها من خلال الحوار الهادف والاتصال المستمر والاداء الايجابي في إطار أنشطة الجماعة.

وتنظر التفاعلية الرمزية إلى العديد من الجماعات التي تؤثر في الشخصية الفردية والتي من بينها:

- الأسرة كجماعة أولية.
- الجماعات المرجعية Refernce group
- جماعات الاقران Peer Group
- الجماعات الثانوية

فمن خلال التفاعل الحادث بين الجماعات الأولية والثانوية تتشكل المعاني Mening والذات كعملية لا تنفصل عن هذا السياق الواضح. بالاضافة إلى ذلك فالسلوك ينشأ في اطار ذلك السياق وبالتحديد في إطار البيئة الثقافية والاجتماعية. كما تتحدد الأدوار Roles والقواعد Rules والتوقعات Expectations في المجتمع.

وطريقة خدمة الجماعة تركز على تفاعلات الوجه للوجه داخل الجماعات الصغيرة باعتبارها أولية، وضغوط جماعة الأقران، وخبرات الجماعات الثانوية والمرجعية. وتستثمر كل ذلك في أحداث التغيير المرغوب في شخصيات الأعضاء ويمكننا تحديد أهم المجالات التي يمكن خلالها تطبيق النظرية التفاعلية في اطار ممارسة خدمة الجماعة.

نوع المؤسسات التي يمكن من خلالها تطبيق النظرية التفاعلية الرمزية:

- **مراكز المجتمع Community Center**

وهي تلك المراكز التي تقدم خدمات للأطفال من ٦: ١٢ ويعانون من نقص أو انخفاض في التفاعل بين الطفل وأقرانه. وتستخدم معهم خدمة الجماعة الترويحية Recreational group والهدف من ذلك هو تحقيق النمو Grouth في الشخصية ويندرج هذا التدخل المهني تحت ما يسمى بالتنشئة الاجتماعية الأولية Primary Socia Lization والتي تهدف إلى تحقيق المواطنة الجيدة Good citezonship.

- كما تقدم هذه المراكز أيضاً خدماتها للمراهقين Tenagers من (١٢ : ١٨) سنة بالاعتماد على خدمة الجماعة الترويجية أيضاً مع تلك الفئة لتحقيق النمو في الشخصية مع الأخذ في الاعتبار أن الغرض هو التنشئة الاجتماعية بغرض الوقاية من الانحراف Prevention of delinquencay.

- أما مؤسسات علاج الأحداث المنحرفين :

وهي تلك المؤسسات التي تقدم خدمات للأحداث الذي يتسم سلوكهم بالانحراف وينتمون إلى جماعات انحرافية وتستخدم خدمة الجماعة العلاجية Therapeutic group Work والتي تتفاعل مع الأحداث من خلال موقف مساعدة لإعادة تنشئتهم مرة أخرى للتغلب على السلوك الإنحرافي.

- مؤسسات تنمية المجتمع :

وهي التي تقدم خدماتها للمناطق العشوائية والتي تمثل بؤر الانحراف في المجتمع. وهنا تستخدم خدمة الجماعة المجتمعية Community group work والخاصة مع الكبار. وذلك من خلال الاهتمام بالقضايا الاجتماعية Social Issues. ويتركز استخدام النظرية التفاعلية في تهيئة السكان اجتماعية من خلال تحسين العلاقات وتنمية روح المشاركة والتعاون في حل المشكلات التنموية.

مؤسسة الخدمة الأسرية Family service agency

وهي تلك المؤسسات التي تتعامل مع الصراع الداخلي الذي تنشأ بين الزوجين أو بين الزوجين والأبناء ويستطيع الأخصائي استخدم ثلاثة طرف للتدخل معها:

- خدمة الفرد الأسرية   Family case work
- خدمة الجماعة الأسرية   Family group work
- العلاج الأسري   Family therapy

والمشكلات التي يتم التعامل معها في موقف المساعدة هي مشكلات اضطراب التفاعلات الناتج عن الصراع الأسرى وما يترتب عليه من خلافات وتفكك أسري، ويتطلب الأمر إعادة نظام التنشئة الاجتماعية لأعضاء الأسرة وتعليمهم أدوار جديدة لتحسين أنماط التفاعل لتمكين الأسرة من تحقيق وظائفها بشكل أفضل.

مركز الصحة العقلية Mental health center

والتي تتعامل مع الحالات المزمنة والعارضة للأفراد الذي لديهم مشكلات ترتبط بالصحة الفعلية. والذين يتلقون خدمات مباشرة وخدمات تدعيميه سواء كانوا أفراد أو جماعات مثل المضطربين عقلياً والذين لديهم مشكلات انحرافية أو إعاقات نمو ويتطلب التدخل مع هذه الفئات أن يركز التفاعل على التأهيل وحماية هؤلاء الأشخاص من المجتمع مع تهيئة الفرص لإدماجهم في المجتمع كلما أمكن ذلك وحسب ظروف الحالات.

مؤسسات الرعاية والخدمات الإنسانية Human Serivice

وهي تلك المؤسسات التي تقدم خدماتها للأطفال المساء إليهم Child abuse، الإساءة الزوجية Mate abase (الزوجة أو الزوج المساء إليهما) وكذلك كبار السن المساء إليهم Elder abuse وتحاول هذه المؤسسات استخدام أسلوب الخدمات المباشرة والتدعيميه لهذه الفئات عن طريق العمل مع الأفراد والعمل مع الجماعات والأسر. ويستطيع الأخصائي الاجتماعي هنا تحديد موقف المساعدة من خلال ثلاثة جوانب :

أ- الانحراف الناتج عن الشخص المساء إليه.

ب- المشكلة والتي تتمثل في الشخص الذي قدم الإساءة.

جـ- النمو للاثنين معاً حيث أن كل منهما يحتاج إلى تطوير وتنمية في الشخصية أو في الظروف المعيشية.

وهذه المواقف تتطلب استخدام التفاعل كوسيلة لإعادة التنشئة للمنحرف وتنشئة الضحية للتعامل مع الإهمال والإساءة ومنع تكرارها مستقبلا.

افتراضات أساسية لنظرية التفاعلية الرمزية في طريقة خدمة الجماعة :

١- كلما كان حجم الجماعة صغيراً كلما كان التفاعل مؤثراً.

٢- الخصائص البيولوجية والنفسية والاجتماعية عوامل تؤثر في التفاعل الجماعي.

٣- كلما كان التفاعل قوياً وموجهاً أثناء التنشئة الاجتماعية كلما تعلم الفرد الأدوار والقواعد والمعايير الايجابية.

٤- التفاعل الجماعي الموجه أساس للتفكير الابتكاري المتطور.

٥- التفاعل الجماعي الموجه وسيلة للعلاج وتعديل السلوك.

٦- التفاعل الجماعي الموجه وسيلة لتكوين الاتجاهات الايجابية لدى الأعضاء.

٧- التفاعل الجماعي الموجه وسيلة لفهم الأدوار الاجتماعية وممارستها والتدريب على ممارستها.

٨- تفاعل الفرد مع الجماعة الأولية والثانوية وسيلة لتكامل شخصيته.

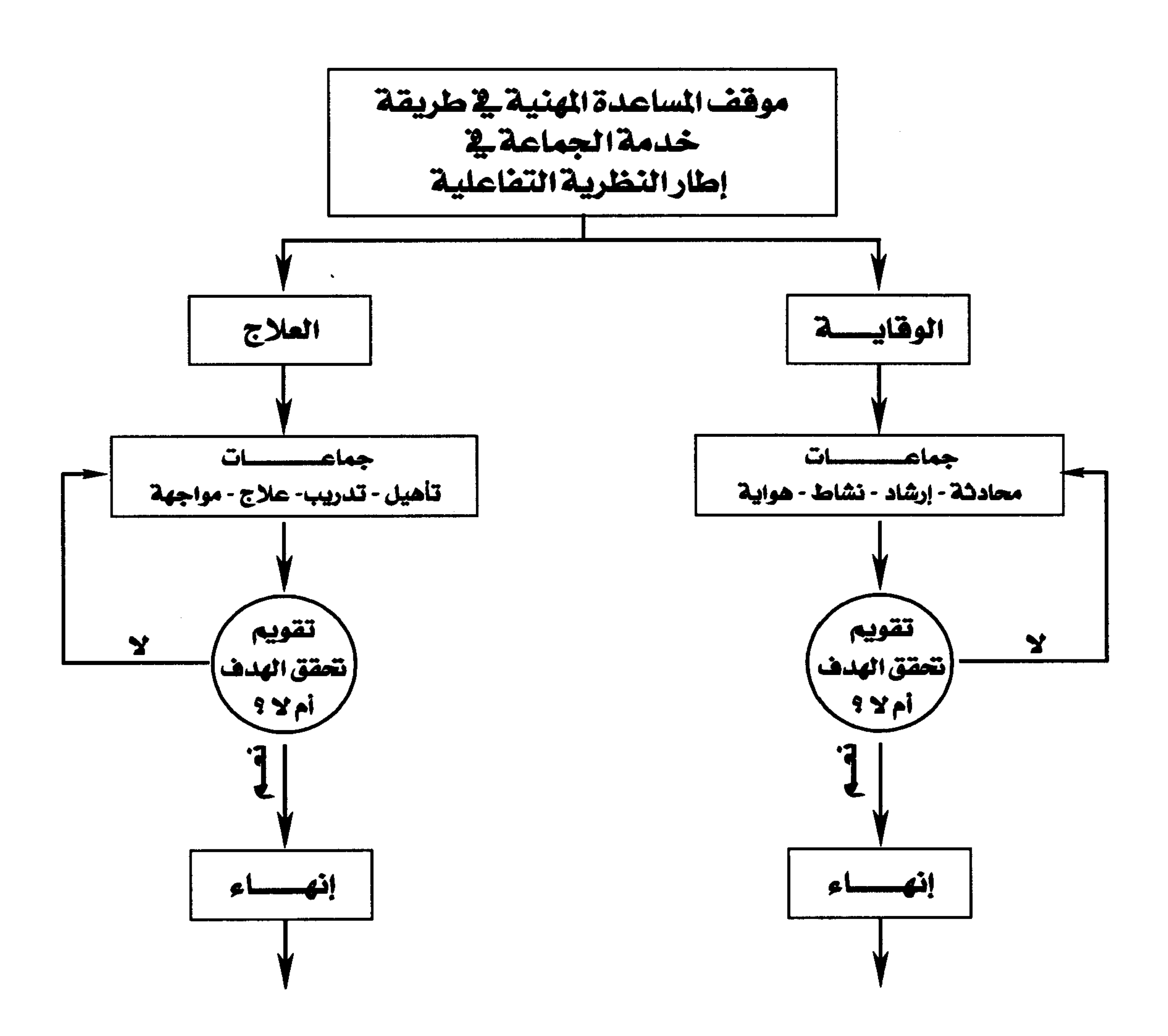
٩- تهيئة المناخ المادي والمعنوي ضرورة للتفاعل الجماعي الايجابي والمؤثر.

١٠- التنشيط الفكري وسيلة لتنمية مهارات التفاعل مع الجماعة والمحفزة على الإبداع.

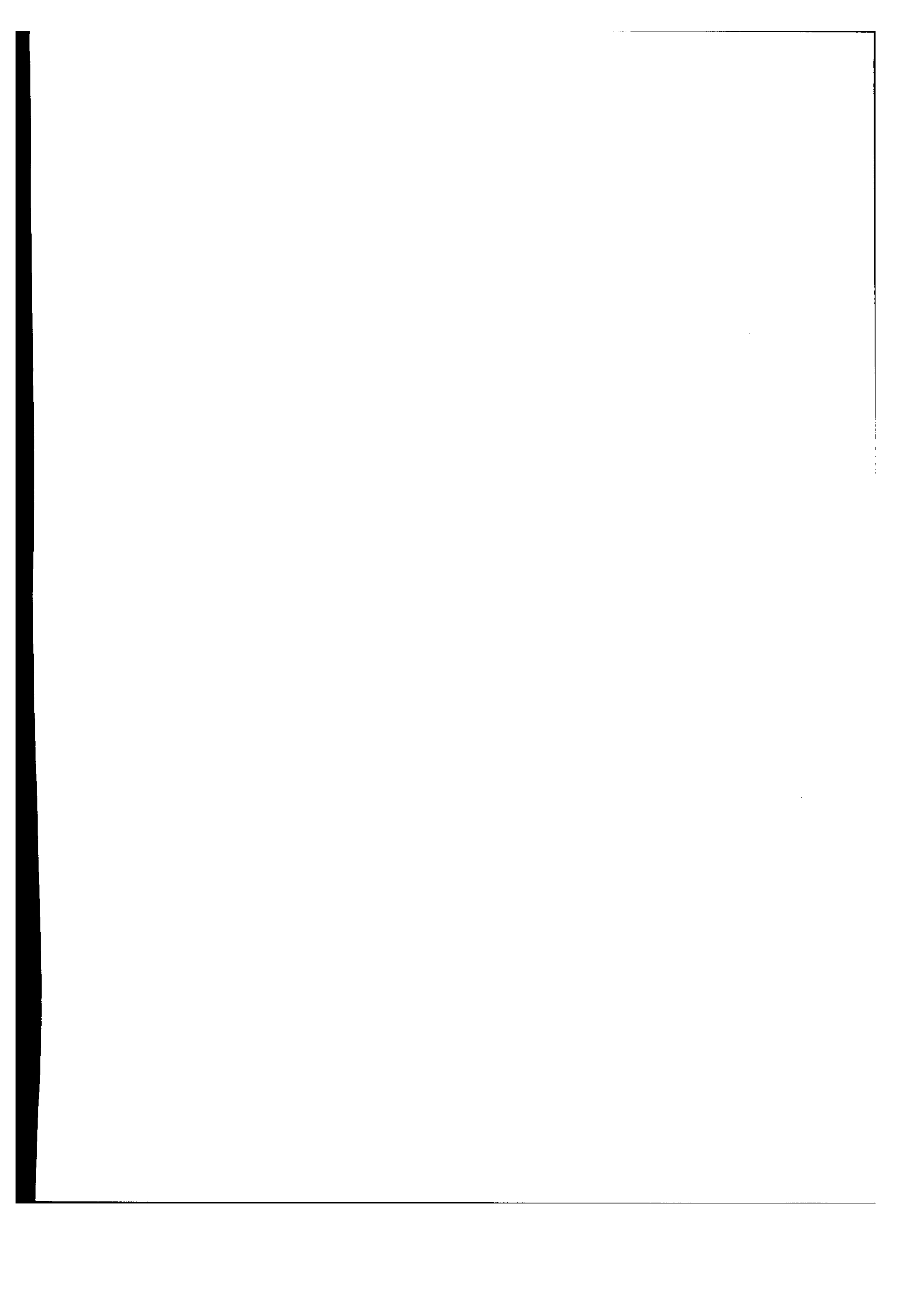
١١- توافق الفرد مع ذاته ضرورة للتفاعل الايجابي مع أعضاء الجماعة.

١٢- الشخص المنحرف يحتاج إلى إعادته تنشئه مرة أخرى بتغير تفاعله مع الجماعات المرجعية.

■ وفي النهاية يمكننا تحديد تطبيق التفاعلية الرمزية في العمل مع الجماعات في خلال الشكل التوضيحي التالي :



شكل رقم (٨)
يوضح تطبيقات النظرية التفاعلية
في العمل مع الجماعات



مراجع الفصل الثالث

(١) رشاد أحمد عبداللطيف: إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جماعة حلوان، ١٩٩٨، ص٢٦٤ .

(٢) حمدي محمد منصور، سعيد عبدالعزيز عويضة: مقدمة في ممارسة الخدمة الاجتماعية، المملكة العربية السعودية، مكتبة الرشد، ٢٠٠٣،ص, ١٨

(3) Sarah Banks:, Ethics and vaules in social work, Macmillan:, 1995: P53.

(٤) زيدان أحمد السرطاوي، كمال سالم سيد سالم:، المعاقون أكاديميا وسلوكياً (خصائصهم وأساليب ترتيبهم)، الرياض، دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، ص٢٢٧ .

(٥) هشام سيد عبدالمجيد: العلاج المعرفي في خدمة الفرد، في كتاب الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلون، ١٩٩٩، ص١٨٨-١٨٩ .

(6) Sarah Banks:, Op.cit: P54.

(7) Susan P. Robbins, Edward R. Canda:, Contem Porary Human Behavior Theory:, Boston:, Allyn and Bacom, 1998. P 2b - 28 .

(٨) عبدالحليم رضا عبد العال: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٨٨، ص٩٩ .

(٩) عباس محمود العقاد: الشيوعية والإنسانية في شريعة الإسلام، بيروت، منشورات المكتبية العصرية، بدون تاريخ، ص٢٧٧ .

(10) Sarah Banks:, P60.

(١١) حمدي محمد منصور، د. سعيد عويضه، مرجع سابق، ص٦١ .

(١٢) سوزانا ميلر، ترجمة حسن عيسى: سيكولوجية اللعب، عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٨٧، ص, ٢٤

(١٣) مصطفي محمود: علم نفس قرآني جديد، كتاب اليوم، دار أخبار اليوم، ١٩٩٨، ص١٦ .

(١٤) سوزانا ميلر: مرجع سابق، ص٢٩ .

(15) Ronald W. Toseland: An Interdiction to group work practice, Macmillan publishing co, 1981, P47.

(١٦) نادر فهمي الزيود: تعليم الأطفال المتخلفين عقلياً الأدرن، عمان، دار الفكر، ١٩٩٥، ص٧٢ .

(17) Ronald W. Toseland : O.P.cit:, P49.

(١٨) زيدان أحمد السرطاوي: المرجع السابق، ص, ٢٨٩

(19) Ronald W. to Seland : O.P.Cit , P48.

(٢٠) سوزانا ميلر: مرجع سابق، ص٥١ .

(٢١) سوزانا ميلر: مرجع سابق، ص٥١ .

(22) David W. Hohnson , Frank Johnson:, Jo ining to Gether: Group theory and group skills, N.Y;, prentice-hall international, inc:, 1991, P30.

(23) Ronald W. To Seland : Op.Cit P50.

(24) Ibid:, P50.

(٢٥) أمين أنور الخولي: الرياضة والمجتمع، عالم المعرفة، الكويت، عدد ٢١٩، ١٩٩٦، ص١٩٢ .

(٢٦) رشاد أحمد عبد اللطيف – مرجع سابق، ص٢٩٣ .

(٢٧) عبدالحليم، رضا عبدالعال:، المرجع السابق، ص١٤٠ .

(28) Ronald W. To Seldnd :, Op.Cit, P51.

(٢٩) حمدي منصور: الخدمة الاجتماعية الاكلنيكية، المملكة العربية السعودية، مكتبة الرشد، ٢٠٠٢ .

(٣٠) أمين أنور الخولي: الرياضة والمجتمع، عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٦، ص, ٦٣

(31) Ronald W. To Seland : Op.Cit, P51.

(32) Ibid: 52.

(33) Susan P. and el. al:, 268.

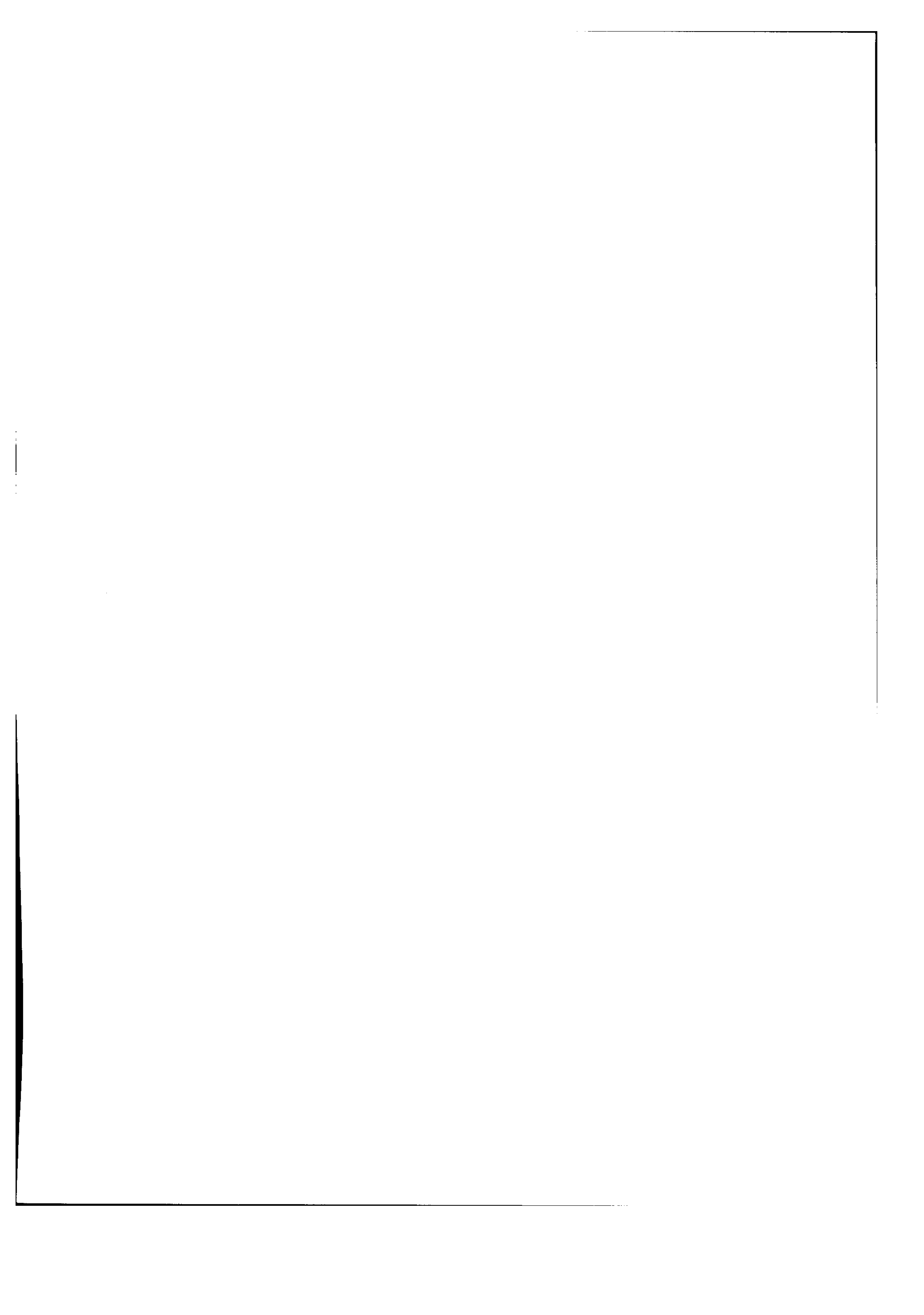
(34) Ibid:, 272.

(35) Ibid, 276.

(36) Ibid, 285.

(37) Robbins Susan P. and et. al:, Contem Porary Human Behavir Theory:. (U.S.A). Allan - Bacon, 1998.

* * *



الفصل الرابع

نماذج خدمة الجماعة

- *النموذج العلاجي*
- *نموذج الأهداف الاجتماعية*
- *نموذج التدريب على المهارات*
- *نموذج حل المشكلة*

- قام بإعداد هذا الفصل الدكتور/ ماجدي عاطف محفوظ . الأستاذ المساعد بقسم خدمة الجماعة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.



نماذج طريقة خدمة الجماعة

تمتلك طريقة خدمة الجماعة العديد من المداخل والنماذج العلمية التي توجه التدخل والممارسة المهنية نحو تحقيق الأهداف العلاجية والوقائية والانمائية حيث أنها تمد الأخصائي بالأسس التي يعتمد عليها في فهم الجماعات وأعضائها ومساعدتهم على النمو والتغير. في ضوء الأهداف الواقعية المرتبطة بظروفهم وبالاعتماد على أساليب مهنية يستطيع استخدامها في إطار البرامج والأنشطة الجماعية.

والنموذج باعتباره نسق مبسط للمتغيرات فهو يعرض بأسلوب موجز ودقيق القضايا والموضوعات المرتبطة بالعمل والأداء.

والنموذج باعتباره مثال يحتذى أو قدوه يمكن الاقتداء بها. فهو يعطي الأخصائي الاجتماعي الصورة المثالية التي يجب أن يكون عليها في العمل مع الجماعات، ويحدد له المبادئ والأدوار والأساليب التي يستطيع استخدامها في التدخل والممارسة المهنية.

وخدمة الجماعة كطريقة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية تسعى إلى تحقيق أهدافها بأساليب مهنية عديدة يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في إطار ممارسته للمداخل والنماذج الآتية :

١- النموذج العلاجي.

٢- نموذج الأهداف الاجتماعية.

٣- نموذج التدريب على المهارات.

٤- نموذج حل المشكلة.

ونظراً لأهمية هذه النماذج في العمل مع الأنواع المختلفة من الجماعات وفي مجالات متنوعة، فسوف نقوم بعرضها تفصيلاً على النحو التالي:

أولاً : النموذج العلاجي Remedial Model :

اتجهت طريقة خدمة الجماعة نحو تحقيق الأهداف العلاجية والتأهيلية في بداية الخمسينيات حيث التطور الحادث في علم النفس الإكلنيكي والعلاج النفسي والذي ساهم في التفكير في ممارسة الطريقة في مجالات الاعاقة والصحة العقلية. والنظر إلى تفاعلات الوجه للوجه داخل الجماعات الصغيرة باعتبارها أساس التغيير في أعضاء الجماعة كأفراد.

وتهدف خدمة الجماعة العلاجية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- التركيز على المشكلات الشخصية التي يعاني منها أعضاء الجماعة بشرط أن تكون هذه المشكلات متشابهة ويمكن التأثير فيها من خلال الجماعة كوسيط اجتماعي.

٢- استثمار الأنشطة والبرامج الجماعية لتطوير وتنمية المهارات الاجتماعية لدى الأعضاء لزيادة الثقة بالنفس وتنمية القدرات الذاتية على مواجهة المشكلات.

٣- تأهيل الأعضاء ومساعدتهم على القيام بأدوارهم بإيجابية من خلال أنشطة جماعية مخططه.

٤- تمكين أعضاء الجماعة من الاستفادة من الخدمات المؤسسية والبيئية الملائمة لحل مشكلاتهم ومساعدتهم على التوافق والتكيف.

٥- القيام بأنشطة إرشادية مع النسق الأسري بغرض إحداث تغييرات إيجابية مدعمة للتغير الحادث في أعضاء الجماعة.

ويستخدم أخصائي الجماعة أساليب مهنية عديدة لتحقيق الأهداف العلاجية وهي:

- المناقشة الجماعية.
- لعب الأدوار.
- أسلوب القدوة أو النموذج.
- تكنيكات تعديل السلوك.

ويمكن عرض هذه التكنيكات بمزيد من التفصيل علي النحو التالي:

(أ) المناقشة الجماعية كأسلوب علاجي :

فالمناقشة الجماعية باعتبارها حوار لفظي يدور بين مجموعة من الأعضاء لفهم موضوع أو لحل مشكلة أو للتخطيط لعملٍ «ما» فالأخصائي الاجتماعي يعتبر الموجه لهذه العملية لكي تصبح أداة فعالة للتفاعل الإيجابي والعمل الجماعي البناء والتعليم التبادلي وذيادة الفهم وتوسيع المدارك الخاصة بالأعضاء.

والمناقشة الجماعية يمكن استخدامها كوسيلة علاجية من خلال الجوانب الآتية:

- أن تتيح المناقشة الفرصة لكل عضو لكي يعبر عن أفكاره واتجاهاته تجاه ما يعاني منه من مشكلات.
- مساعدة كل عضو على التحدث أمام زملائه من أعضاء الجماعة من خلال التشجيع وتوفير المناخ الجماعي القائم على الاحترام والتقبل والثقة بين الأعضاء بعضهم البعض.
- تنمية قدرة عضو الجماعة على العمل التفاعلي المشترك أثناء عملية

المناقشة والتي تتطلب التفاوض وتبادل الآراء وصولاً للفهم المشترك.

- استخدام المناقشة الجماعية كأداة للتغلب على العيوب الكلامية أو الخوف من المواجهة. وبالتالي تتحسن ثقة كل عضو في نفسه وفي الآخرين.

- تنمية قدرة أعضاء الجماعة على التعبير اللفظي وتكوين الرسائل الاتصالية الهادفة أثناء عملية المناقشة.

-.أن يستخدم أخصائي الجماعة المناقشة كأداة لتغيير الاتجاهات السالبة لدى الأعضاء من خلال التأكيد على الحقائق والمعلومات الصادقة النابعة من مصادر ذات مصداقية لديهم.

- استخدام المناقشة العلاجية كأداة للتنشيط الذهني والتفكير المنطقي مع الأعضاء الذين يعانون من اضطراب وتشوش في الجانب المعرفي.

- التركيز على الأعضاء المنطويين والهامشيين ضروري في المناقشة العلاجية لمساعدتهم على التفاعل المباشر مع بقية أعضاء الجماعة.

- يجب أن تتمحور المناقشة الجماعية حول الموضوعات التي ترتبط باهتمامات أعضاء الجماعة والمشكلات التي يعانون منها.

(ب) لعب الأدوار كأسلوب علاجي في خدمة الجماعة :

يستخدم لعب الأدوار كأسلوب علاجي بصورة واسعة النطاق في العمل مع الجماعات العلاجية. وذلك لتعديل أنماط السلوك السلبي وتغيير الاتجاهات وتنمية القدرة على الإدراك والبصيرة لدى الأعضاء.

ويتميز أسلوب لعب الأدوار بسهولة تطبيقه حيث يمكن ممارسته في قاعة دراسية أو قاعة اجتماعات أو مكان مخصص لاجتماع الجماعة، ولعب الأدوار باعتباره الوسيلة الأنسب للجماعات. يتطلب من أخصائي الجماعة

القيام بالآتي:

- تحديد المواقف الاجتماعية المرتبطة بالنواحي العلاجية المطلوب تعديلها في الأعضاء. من حيث كونها أنماط سلوك سلبية أو عادات خاطئة أو اتجاهات غير إيجابية أو مهارات جديدة يمكن إكسابها لأعضاء الجماعة.

- تحويل الموقف الاجتماعي إلى أدوار مترابطة وهادفة يمكن ممارستها من جانب أعضاء الجماعة العلاجية. فمثلاً قد يقوم أحد أعضاء الجماعة بدور «الطبيب المعالج» وعضو آخر بدور «المدمن الذي يحتاج للعلاج» وعضو ثالث بدور «الأب المحب لابنه والرافض لادمانه»... وهكذا.

- اختيار الأعضاء الذين يقومون بأداء الأدوار وتمثيلها بحيث يسند لكل عضو الدور المناسب لقدراته والعائد المتوقع له من ذلك الآداء. ثم تدريب هؤلاء الأعضاء على كيفية القيام بهذ الأدوار.

- تنفيذ عملية لعب الأدوار بحيث يكون هناك قله من الأعضاء تؤدي الأدوار والغالبية تشاهد وتلاحظ وتسجل باهتمام ويقظة وبانتباه.

- بعد الانتهاء من عملية لعب الأدوار ضرورة القيام بمناقشات تقويمية من جانب الأعضاء والأخصائي للتركيز على أوجه الاستفادة وما تحقق من إيجابيات.

(جـ) أسلوب القدوة أو النموذج :

يعتبر أسلوب النمذجة من الأساليب العلاجية الهامة في العمل مع الجماعات. فالأخصائي يعتبر نموذجاً للسلوك السوي والأداء الفعال والشخص الملتزم بأهداف المؤسسة وتعليماتها وقيم المجتمع الذي يعش فيه.

والنمذجة ما هي إلا تقديم النموذج لأعضاء الجماعة بواقعية وبساطة

بالتركيز على الجوانب المراد تقليدها من جانب الأعضاء على أن يطرح الأخصائي ذلك في الموقف والوقت المناسبين للجماعة وأعضائها.

والنمذجة لا تقتصر على أخصائي الجماعة بل يمكن الاعتماد على نماذج للاقتداء دينية «كالرسول ﷺ وصحابته»، أو علمية مثلاً «كأحمد زويل»، واجتماعية «كالأباء والأمهات»، فطرح هذه النماذج وغيرها يرسخ في أعضاء الجماعة قيماً وسلوكيات إيجابية تدفعهم إلى التقدم والإصرار على التفوق والتغلب على المشكلات التي تواجههم.

فالأخصائي الاجتماعي عندما يقدم لأعضاء الجماعة نموذجاً للشخص المنظم والمخطط للوقت أو القادر على التفكير الإيجابي المتزن هو بذلك يحاول علاج بعض الشخصيات الفوضوية الاتكالية في العمل وهذا ما يجعل للنموذج المستخدم أو المطروح قيمة لدى أعضاء الجماعة.

فالشخص الخائف المضطرب عندما يتعامل مع أخصائي الجماعة الهادئ الرزين والواثق بذاته. فهو يتشرب منه ذلك على اعتبار أن الأخصائي أصبح نموذجاً يحتذى من جانب أعضاء الجماعة.

(د) تكنيكات تعديل السلوك :

خدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يمكنها تعديل أنماط السلوك اللاتوافقي أو اللاتكيفي لدى أعضاء الجماعة وذلك على اعتبار أن الجماعة ما هي إلا أداة جاذبة لأعضائها وفي أحيان أخرى تماس ضغوطاً على أعضائها تسمى بضغوط القرناء لتجعل عضو الجماعة يتخلى عن سلوكه السلبي ويمارس سلوكاً إيجابياً توافق عليه الجماعة وتدعمه في أعضائها.

وهناك وسائل متعددة لتعديل السلوك يمكن استخدامها في إطار العمل مع الجماعات وهذه الوسائل هي:

- المكافأة والعقاب: فالسلوك الإيجابي الصادر من أحد أعضاء الجماعة أو من الجماعة ككل يجب أن يكافئ بالاستحسان والتشجيع المعنوي للمحافظة عليه والرغبة في تكراره. وليس بالجانب المعنوي فقط بل بالجانب المادي أيضاً إذا سمحت الظروف بذلك. أما السلوك السلبي يجب أن يقاوم ويعاقب عليه الشخص الذي يمارسه في إطار الجماعة، وقد يكون العقاب معنوياً، بحرمانه من ما هو محبب له أو مادياً، بتوقيع العقاب الذي يتمشى مع لوائح المؤسسة والجماعة أيضاً.

فالعضو الذي يبتكر ويبدع في إطار أنشطة الجماعة يجب أن يلقي الاستحسان والتشجيع من الأخصائي أمام الجماعة ومن زملائه أيضاً كنوع من التدعيم لهذا النوع من السلوك. أما الشخص الخامل والكسول والاتكالي يجب توجيه اللوم إليه وحثه على اثبات عكس ذلك حتى يلقى تأييد ومساندة جماعته... وهكذا فالسلوكيات تتعدل في إطار المكافأة والعقاب بشرط أن يتم ذلك في إطار يتناسب مع خصائص أعضاء الجماعة العلاجية ويتوافق مع المؤسسة التي يعمل الأخصائي داخلها.

- الأنشطة الجماعية كوسائل لتعديل السلوك: فالأنشطة التي تمارسها الجماعة العلاجية وتفرض على العضو نظم وقيود ومسئوليات محددة يستوجب القيام بها ما هي إلا أدوات لتعديل سلوك عضو الجماعة. كما أن توجيهات الأخصائي المستمرة في إطار ما تمارسه الجماعة من نشاط لها الأثر الإيجابي في تعديل سلوكيات أعضاء الجماعة ومن الأنشطة العلاجية التي تساهم في تعديل السلوك:

أ- الأنشطة المعرفية: والتي تستهدف تصحيح المعارف الخاطئة وتوسيع المدارك الثقافية لدى أعضاء الجماعة.

ب- الأنشطة المهارية: والتي تستهدف تدريب أعضاء الجماعة على مهارات اجتماعية متنوعة.

جـ- الأنشطة البيئية: والتي تستهدف زيادة وعي الأعضاء بالبيئة التي يعيشون فيها، والإطار الاجتماعي المناسب للتعامل مع المجتمع والذي يحقق التفاعل والمشاركة الإيجابية للأعضاء مع بيئاتهم.

د- الأنشطة الدينية: والتي تستهدف تنمية الجوانب الروحية للأعضاء بما تشتمل عليه من ممارسة العبادات والتحلي بالخلق والصفات الحميدة والتعامل مع الآخرين في إطار جو من التسامح والمرونة.

- التدريب على المهارات كوسيلة علاجية لتعديل السلوك: فالعمل مع الجماعة العلاجية يتطلب تنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة. بالقدر الذي يسمح له بتأكيد ذاته وزيادة ثقته بنفسه بطريقة إيجابية في المواقف المختلفة.

والتدريب على المهارات يتطلب من أخصائي الجماعة تحديد المهارات التي يمكن تدريب أعضاء الجماعة عليها، واختيار الأساليب المناسبة لهذه العملية لكي توفر قدراً معرفياً وعملياً لكل مهارة من هذه المهارات، ومن المهارات المطلوبة لأعضاء الجماعة العلاجية:

أ- المهارة في فهم الذات والتعبير عنها بأساليب إيجابية.

ب- المهارة في التعامل الإيجابي مع الآخرين.

جـ- المهارة في حل المشكلات.

د- المهارة في مواجهة الضغوط والأزمات.

ولعل اكتساب عضو الجماعة للمهارات سالفة الذكر يساهم في تعديل أنماط سلوكه السلبي، واستبدلها بأنماط سلوكية إيجابية جديدة يتعلمها من خلال هذه المهارات التي اكتسبها.

والنموذج العلاجي بأساليبه وتكنيكاته السابقة يمارسه أخصائي الجماعة منطلقاً من مسلمتين رئيستين هما:

١- أن الجماعة هي الإطار أو الوسيلة لتحقيق العلاج الاجتماعي للأعضاء.

٢- الجماعة العلاجية أداة لتحقيق تغييرات عديدة في شخصيات الأعضاء تؤدي إلى اكتساب وتحقيق الآتي:

أ- اكتساب المهارات في تكوين علاقات جديدة.

Acquiring New Relation Ship Skills.

ب- تغيير في الصورة الذهنية والاتجاهات نحو الآخرين.

Changes In Self Images and Attitudes Toward Others.

جـ- تعديل السلوك.

Behavioral Mod.

ولقد وضع «مارتن سوندل وآخرون Martin Sundel and Etal» خمس خطوات لتحقيق العلاج الفعال باستخدام الجماعات وهذه الخطوات هي:

(١) البداية والاستقبال **Intake Process** :

وفي هذه الخطوة يقوم أخصائي الجماعة باستقبال الأعضاء بالمؤسسة للتعرف على المشكلات التي يعانون منها ومن أجلها تقدموا للحصول على

الخدمات. ثم يقوم بعمل تشخيص مبدئي لها. ويقوم بموائمة الموارد والامكانات المؤسسية المتاحة والتي يمكن الاستعانة بها لمساعدة الأعضاء. وكذلك تلك الموارد المتاحة لإقامة الأنشطة والبرامج العلاجية مع الأعضاء داخل الجماعات.

(٢) التشخيص وخطة العلاج :

Diagnosis and Treatment Planning :

وفي هذه الخطوة يقوم الأخصائي بتقدير مشكلات العملاء أعضاء الجماعة وتحديد قدراتهم على المساعدة والتغير Helpand Change، وتتضمن هذه الخطوة وضع تصور للأهداف العلاجية وجهود التدخل المهني المقترحة لتحقيق تلك الأهداف. مع تحديد خطة العمل التي تحتوي على الأنشطة والبرامج التنفيذية التي يمكن تطبيقها مع أعضاء الجماعات والتي يتم بناؤها وفقاً للتقدير المسبق والمعلومات التي يستطيع الأخصائي جمعها حول طبيعة المشكلة أو الموقف العلاجي التدخلي.

(٣) تكوين الجماعة وتشكيلها :

Group Composition and Formation :

يقوم الأخصائي في تلك الخطوة بتكوين الجماعة العلاجية مع مراعاة تجانسها في نوع المشكلة والمرحلة العمرية والظروف البيئية المتشابهة التي يعيشها الأعضاء.

فعلى سبيل المثال إذا كان الأخصائي الاجتماعي يعمل مع أطفال معرضين للانحراف كأطفال الشوارع. فالجماعة يجب أن تتكون من هؤلاء الأطفال الذين ليس لهم مأوى وأعمارهم متقاربة. ويحتاجون إلى خدمات تأهيلية

وعلاجية لعلاج المشكلات المتعددة التي يعانون منها. مع الأخذ في الاعتبار أن يكون حجم الجماعة صغيراً لتحقيق التغيير المرغوب في إطار اتصالات وتفاعلات مباشرة، والعلاقات الإيجابية الموجهة بين أعضاء الجماعة ككل وكذلك الأخصائي.

(٤) العلاج والتطور الجماعي :

Group DeveloPment and Treatment :

وفي هذه الخطوة يسعى الأخصائي إلى تطبيق البرامج والأنشطة التي من شأنها المساهمة في حل المشكلات ومساعدة الأعضاء على تعديل سلوكهم وتنمية خبراتهم. ويتوقف تطور الجماعة على الاعتبارات الآتية:

- مدى إدراك الأعضاء لأهداف الجماعة الواقعية.
- الأنشطة التي تتوافق مع حاجات الأعضاء.
- قوة التفاعلات والعلاقات الحادثة داخل الجماعة.
- مراعاة رغبات الأعضاء واختياراتهم.
- التماسك القوي داخل الجماعة العلاجية.

(٥) الإنهاء والتقويم :

Evaluation and Termination :

وفي هذه الخطوة يحاول الأخصائي التعرف على ما حققته الجماعة من أهداف علاجية وما اكتسبه الأعضاء من خبرات ومهارات تساعدهم على الاستمرار والتطور الإيجابي.

ويحاول أخصائي الجماعة التأكد من أن الأعضاء قد حدث لهم التغيير

المطلوب لكي ينتقلوا إلى جماعات أخرى أو إلى مؤسسات قد تساعدهم على اكتساب المزيد من الخبرة والمهارة.

وعملية الإنهاء يجب أن تتم في إطار تدريجي وفي إطار علاقة إيجابية بين الأخصائي والأعضاء لترك انطباع سار يدفع الأعضاء للنمو بعد ذلك.

وأخصائي الجماعة مطالب بتطبيق الخطوات سالفة الذكر وهو بصدد التعامل مع الجماعات العلاجية. كما أنه مطالب أيضاً باستثمار علاقاته بفريق العمل المهني داخل المؤسسات التي يعمل بها لكي يتمكن من مساعدة الجماعة على ممارسة أنشطة علاجية متكاملة تتناسب مع مشكلاتهم.

* * *

ثانياً : نموذج الأهداف الاجتماعية Social Goals Model :

تعاني كل الدول والمجتمعات من بعض المشكلات الاجتماعية، وتحاول الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني مع الأفراد الإيجابيين أن يجدوا حلولاً لهذه المشكلات. ولايتم حل هذه المشكلات إلا من خلال التغيير الاجتماعي **Social Change** الذي يتضمن تغيير الأسلوب والطريقة التي يعيش بها الأفراد والجماعات، بتحويل بعض أنماط السلوك والممارسات السلبية (الضارة) إلى سلوك إيجابي لصالح المواطنين جميعاً. حيث يهدف التغيير الاجتماعي إلى تحسين أحوال وظروف معيشة الأفراد والارتفاع بجودة الحياة وبخصائص الأفراد. وهذا ما يجب صياغته في أهداف اجتماعية تتبناها الجماعات وتمارس البرامج والأنشطة الكفيلة بتحقيقها مع التركيز على القضايا الاجتماعية الملحة لزيادة وعي الجماهير بها كتنمية المسئولية الاجتماعية للاسهام والمشاركة في التغلب على المشكلات المجتمعية الناتجة عنها.

ومن هنا تبرز قيمة نموذج الأهداف الاجتماعية الذي يجعل الجماعة تركز جهودها على هدف واسع النطاق يرتبط بتطوير وتنمية البيئة التي يعيش الأعضاء داخلها، ثم تتمحور تفاعلات الأعضاء حول هذا الهدف لصياغة جهود تضامنية لإنجازه وتحقيقه.

ونعرض لنموذج الأهداف الاجتماعية في إطار المحاور الآتية :

- الأهداف الاجتماعية وأهميتها للجماعة وأعضائها.
- الخصائص الدينامية للجماعة في إطار نموذج الأهداف الاجتماعية.

- العوامل المؤثرة على فعالية الأهداف الاجتماعية.
- المبادئ الأساسية لنموذج الأهداف الاجتماعية.
- خطوات ممارسة نموذج الأهداف الاجتماعية.
- أمثلة لقضايا وأهداف اجتماعية للمجتمع المصري والسعودي في ظل التغيرات المعاصرة.

ويمكننا عرض ومناقشة هذه المحاور بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

(١) الأهداف الاجتماعية وأهميتها للجماعة وأعضائها :

لا تستطيع الجماعة القيام بوظائفها بدون وجود على الأقل هدف محدد ومقبول وواضح من جميع الأعضاء. فأهداف الجماعة توجه الأعمال التي يقوم بها الأعضاء وتسمح لهم بوضع الخطط وتنسيق الجهود فيما بينهم.

كما تعتبر أهداف الجماعة المباشرة بمثابة قناة Channel للاتصال، ومحفز Motivate على العمل، وتنسيق Coordinate للجهود، ومبعث الطاقة Energze، وموجه Guide لسلوك الأعضاء.

فالأهداف تعتبر قوة تأثيرية في الأعضاء ليتعرفوا من خلالها على ما يحتاجونه من أفعال وتصرفات لتفعيل قدرة الجماعة على الإنجاز.

والأهداف الاجتماعية التي تسعى الجماعات إلى تحقيقها تؤدي إلى اندماج الأهداف الجماعية مع الأهداف الفردية لكل أعضاء الجماعة لينصهروا في كيان واحد ومتماسك فتصبح اهتماماتهم الفردية والجماعية سهلة التحقيق من خلال إنجاز الهدف الاجتماعي.

ويمكن تحديد أهمية الأهداف الاجتماعية للجماعات من خلال الجوانب

الآتية:

أ- الأهداف الاجتماعية الواضحة والمحددة تؤدي إلى الوقوف على الأدوار والمسئوليات التي يجب على أعضاء الجماعة القيام بها.

ب- واقعية الأهداف الاجتماعية تؤدي إلى إقتراح الوسائل والسبل التي تؤدي تحقيقها. وبالتالي تسهل عملية الإنجاز داخل الجماعات.

جـ- اتفاق الأعضاء حول الأهداف الاجتماعية المراد تحقيقها يؤدي إلى العمل التعاوني والتضامني داخل الجماعة.

د- مشاركة الأعضاء في تحديد الأهداف الاجتماعية للجماعة والمساهمة في تحقيقها. تؤدي إلى إشباع احتياجات نفسية واجتماعية لديهم مثل:

- الحاجة إلى الإنجاز Need For Achievement.
- الحاجة إلى تحقيق الذات Self - Actu Alization.

هـ- يتولد عن الأهداف الاجتماعية جوانب ديناميكية تتميز بالتنافس أحياناً وبالصراع والاختلاف في أحيان أخرى إلا أن وصول الجماعة للاتفاق في النهاية يؤدي إلى شعور الأعضاء بالرضا والسعادة والرغبة في العمل المشترك.

(٢) الخصائص الديناميكية للجماعة في إطار نموذج الأهداف الاجتماعية :

يتطلب نموذج الأهداف الاجتماعية تكوين جماعات مهام قادرة على العمل الاجتماعي للمساهمة في حل المشكلات المجتمعية واستثمار إمكانات المجتمع المحلي لزيادة الوعي والمسئولية لدى الجماهير وحثها على التغير للأفضل.

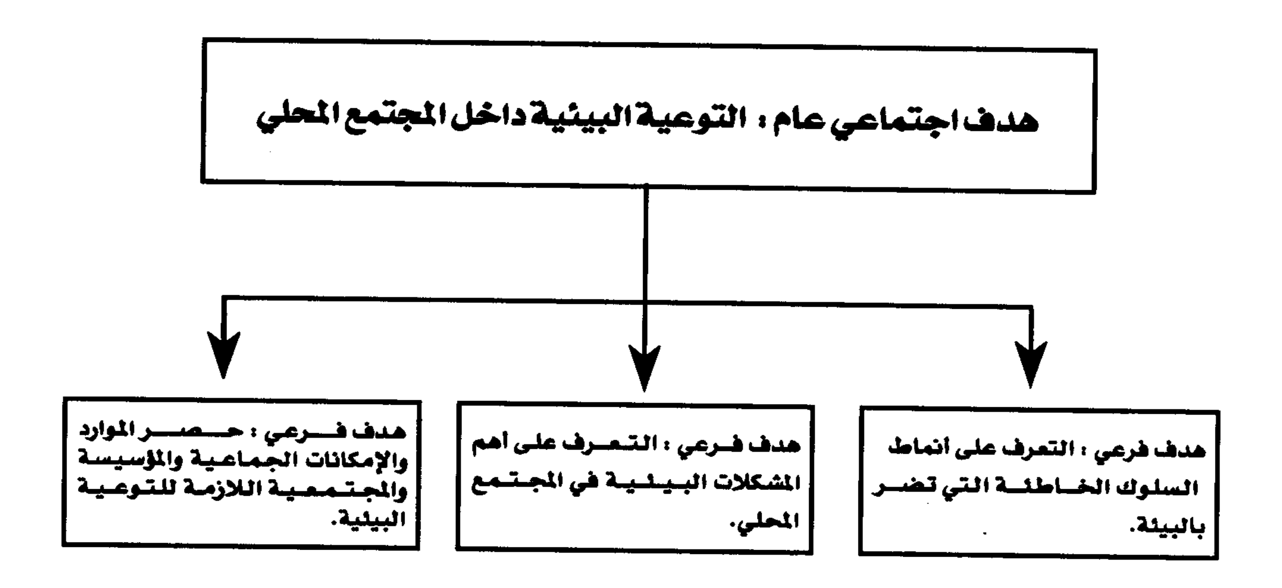
وتتميز جماعات الأهداف الاجتماعية بخصائص ديناميكية معينة لعل أبرزها:

أ- تتكون الجماعة من أعضاء ناضجين أسوياء لديهم قدرات ومهارات يمكن توظيفها من خلال برامج وأنشطة الجماعة المرتبطة بقضايا ومشكلات العمل الاجتماعي.

ب- عضوية الجماعة يجب أن تكون ذات نظام مفتوح لإتاحة الفرصة لانضمام أعضاء جدد لديهم رغبة صادقة في العمل الاجتماعي والتطوعي.

جـ- يجب أن يتناسب حجم الجماعة مع طبيعة الهدف الاجتماعي المراد تحقيقه. مع الأخذ في الاعتبار أن يكون لكل عضو في الجماعة الدور أو العمل الذي يمكنه القيام به حتى شعر بأهميته داخل الجماعة.

د- يمكن تجزئة الهدف الاجتماعي إلى أهداف فرعية أو جزئية يسهل تحقيقها وصولاً للهدف العام أو الأساسي.



شكل يوضح تجزئة الهدف الاجتماعي إلى أهداف فرعية

ومن الشكل السابق يتضح أن تجزئة الهدف الاجتماعي العام للجماعة إلى أهداف فرعية يمكن الأعضاء من اقتراح البرامج الملائمة لكل هدف فرعي وعندما تتحقق هذه الأهداف الجزئية يتحقق الهدف العام.

هـ- تجانس الجماعة في المرحلة العمرية والخصائص الاجتماعية ذو أهمية في العمل الاجتماعي مع الأخذ في الاعتبار تنوع القدرات والمهارات والخبرات لدى الأعضاء لتوظيفها من خلال الأعمال التي تقوم بها الجماعة بشرط أن تكون هناك رغبة صادقة في العطاء.

و- القيادة في الجماعات ذات الأهداف الاجتماعية عملية بالغة الصعوبة نظراً لوجود أكثر من عضو يتمتع بالسمات القيادية. ولذا فالاختيار الديمقراطي مطلب ضروري لاختيار مقرر الجماعة ونائبه وأمين الصندوق ورؤساء اللجان... إلخ.

ز- أخصائي الجماعة يلعب أدواراً عديدة منها الموجه والمسهل والمدرب والمدافع. هذا فضلاً عن مسئوليته الأساسية عن نمو الجماعة وتطورها ونجاحها في تحقيق وإنجاز الهدف الاجتماعي.

(٣) العوامل المؤثرة على فعالية الأهداف الاجتماعية :

أوضحت البحوث والدراسات العلمية أن فعالية الأهداف الاجتماعية Effectivenss Of Social Goals تتأثر بالعديد من العوامل والمتغيرات والتي من أهمها:

- المدى الذي يجعل الأهداف الاجتماعية عملية وفعالة من حيث كونها محددة بدقة وبوسائل مدروسة.

- المدى الذي يجعل الأهداف الاجتماعية عملية وفعالة من حيث كونها محددة بدقة وبوسائل مدروسة.

- المدى الذي يمكن الأعضاء من رؤية الأهداف الاجتماعية من حيث واقعتيها وفوائدها ودرجة تقبلهم لها وارتباطهم بها وقدراتهم على إنجازها.

- الدرجة التي تمكن الجماعة من إنجاز أهدافها الاجتماعية في المقام الأول وأهداف أعضاء الجماعة كأفراد في المقام الثاني بواسطة الأنشطة والمهام التي يتم الاتفاق عليها.

- المدى الذي يجعل الأهداف تمثل تحدياً للجماعة للتقليل من درجة المخاطرة والفشل.

- مستوى التنسيق بين الأعضاء والذي يؤدي إلى عملية الإنجاز.

- مدى توافر الموارد المادية والبشرية النافعة والمفيدة لإنجاز المهام وتحقيق الأهداف الاجتماعية للجماعة.

- درجة المرونة التي تتميز بها الأهداف الاجتماعية بحيث يمكن إدخال تعديلات عليها طبقاً للظروف والمواقف الطارئة التي تواجه الجماعة.

- المدى الزمني المتاح لدى الجماعة لإنجاز الأهداف الاجتماعية التي تم الإتفاق علهيا.

(٤) المبادئ الأساسية لممارسة نموذج الأهداف الاجتماعية :

لما كان المبدأ يعبر عن قاعدة أساسية توجه السلوك المهني الأخصائي الجماعة عند عمله مع الأعضاء، فإن نموذج الأهداف الاجتماعية يتطلب أن يطبق الأخصائي مجموعة من المبادئ في إطار ممارسته لهذا النموذج. وهذه المبادئ هي:

أ- الالتزام بسياسة المؤسسة وخططها وبرامجها.

ب- الاستخدام الإيجابي للامكانات المتاحة.

جـ- تحديد القضايا والمشكلات الاجتماعية المرتبطة بالعمل الجماعي.

د- تقييم الأعمال والنتائج المرتبة عليها.

ويمكن شرح هذا المبادئ السابعة لتحديد مضمونها وكيفية تطبيقها على النحو التالي:

- مبدأ الالتزام بسياسة المؤسسة وخططها وبرامجها:

تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق وظائفها وانجاز أهدافها من خلال مجموعة من القرارات والاستراتيجيات بعيدة المدى والتي تعبر عن سياستها في رعاية العملاء وتقديم أفضل الخدمات إليها.

وسياسة المؤسسة توجه الخطط والبرامج التنفيذية التي يمارسها المهنيون المتخصصون العاملون بها. والذين يقع على عاتقهم ترجمة الأهداف السياسية إلى واقع ملموس.

وأخصائي الجماعة مسئول عن الالتزام بسياسة المؤسسة التي يعمل بداخلها. كما أنه يسعى إلى تحويل خطط المؤسسة إلى برامج تنفيذية يتم ممارستها من خلال الجماعات التي يعمل معها. كما أنه يقوم بشرح سياسة المؤسسة وللأعضاء لفهمها ولستيعابها ويؤكد دوماً على ضرورة التقيد بالقرارات واللوائح التي تصدر عن مجلس إدارة المؤسسة وذلك لوضع الحدود لسلوك الأعضاء وربطهم بالمؤسسة وأهدافها.

كما يقوم أخصائي الجماعة بربط الأهداف الاجتماعية التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها بالسياسات والمشروعات والخطط المؤسسية التي لها علاقة بالمجتمع المحلي.

فعلى سبيل المثال : أخصائي الجماعة الذي يعمل في مؤسسة لرعاية

الشباب أخذت على عاتقها «تشجيع الأعمال التطوعية لدى الشباب» كأحد جوانب سياسية هذه المؤسسة. فهنا على الاخصائي القيام بشرح موضوع التطوع للجماعة وصوره وأشكاله ثم يقوم بحصر المشروعات التطوعية التي يحتاج إليها المجتمع واقتراحها على الأعضاء ليختاروا من بينها أهدافاً اجتماعية والسعي إلى تحقيقها.

وأخصائية الجماعة التي تعمل في نادي نسائي أخذ على عاتقه تثقيف وزيادة وعي المرأة بقضايا المجتمع ومشكلاته هنا تصبح أخصائية الجماعة مطالبة بشرح هذا الجانب من سياسة المؤسسة لأعضاء الجماعة وتحويله إلى هدف اجتماعي تسعى الجماعة إلى تحقيقه من خلال برامج وأنشطة الجماعة من خلال الندوات والمحاضرات والمناقشات التي ترتبط بموضوعات المشاركة السياسية ودور المرأة في التنشئة الاجتماعية ومشاركة المرأة في محو الأمية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة. وبتنظيم الجماعة لهذ الأنشطة التوعوية وجذب الجمهور النسائي لحضورها والمشاركة فيها يتحقق الهدف الاجتماعي للجماعة في ارتباطه بسياسة المؤسسة.

ويمكن تحديد دور أخصائي الجماعة في تطبيق هذا المبدأ في النقاط التالية:

أ- شرح مضمون سياسة المؤسسة لأعضاء الجماعة.

ب- مساعدة أعضاء الجماعة على ربط سياسة المؤسسة بالأهداف الاجتماعية للجماعة.

ج- مساعدة أعضاء الجماعة على الالتزام باللوائح والقوانين والقرارات المؤسسية.

د- إيجاد الترابط والتوافق بين سياسة المؤسسة والبرامج والأنشطة الجماعية.

هـ- تقديم المقترحات اللازمة لتفعيل سياسة المؤسسة أو إجراء أي تعديل عليها إذا لزم الأمر.

● **مبدأ الاستخدام الإيجابي للإمكانات المتاحة :**

إن ممارسة العمل الاجتماعي يتطلب استثمار كافة الإمانات المتاحة المادية والبشرية. وذلك لاتساع نطاق هذا العمل وشموليته وارتباطه بالمجتمع ككل. وأخصائي الجماعة عليه السعي نحو حصر هذه الموارد وتقديرها تقديراً سليماً وسماعدة الجماعة على تنفيذ الأهداف الاجتماعية التي تتمشى مع هذه الإمكانات.

ويمكن تحديد دور الأخصائي في الاستفادة من الإمكانات المتاحة على النحو التالي:

أ- التعرف على الإمكانات المادية والبشرية المتاحة لدى أعضاء الجماعة والمتمثلة في قدرات وامكانات الأعضاء ذوي المهارات الخاصة «كالقيادي والمبتكر والخطيب والمعلم.. إلخ».

ب- حصر الموارد المؤسسية ومعرفة كيفية الاستفادة منها في تنفيذ برامج وأنشطة الجماعة سواء على مستوى الجانب المادي أو الجانب البشري.

جـ- التعرف على الموارد المجتمعية من قيادات ومؤسسات ورجال أعمال والتوجه نحو مساعدة الجماعة على توظيفها واستخدامها في تحقيق الأهداف الاجتماعية.

د- مساعدة أعضاء الجماعة على ترشيد استخدام الإمكانات والموارد

وعدم الإسراف فيها. مع التفكير في ضرورة زيادة هذه الموارد وتدعيمها باستمرار.

هـ- تفعيل عملية المساعدة التبادلية بين الجماعة والجماعات الأخرى فميا يتعلق بتبادل الموارد. فهذه العملية تؤدي إلى تحقيق أهداف مادية ومعنوية عديدة للأعضاء والمؤسسة.

- مبدأ تحديد القضايا والمشكلات الاجتماعية المرتبطة بالعمل الجماعي :

لما كان نموذج الأهداف الاجتماعية يسعى إلى تحقيق وإنجاز الأهداف التي ترتبط بالمجتمع. فإن القضايا والمشكلات الاجتماعية تصبح لب وجوهر هذا النموذج.

ونظراً لكون قضايا ومشكلات المجتمع في تغير متسمر. فإن دراستها المستمرة تصبح من الأمور الضرورية التي تقع على عاتق أخصائي الجماعة وذلك للتعرف عليها وتحديدها بدقة ثم ترجمتها لأهداف اجتماعية تسعى الجماعة إلى تحقيقها.

ويمكن أن نأخذ المجتمع المصري كأحد المجتمعات العربية والذي يعاني من بعض القضايا التي تمثل عائقاً في سبيل تحقيق التنمية المنشودة، والتي يمكن تحويلها إلى أهداف اجتماعية تساهم الجماعات في تحقيقها، وهذه القضايا هي:

أ- القضية السكانية وآثارها السلبية على التنمية الشاملة.

ب- قضية محو الأمية وتكاتف الجهود للحد منها.

جـ- الزواج العرفي وانتشاره بين الشباب.

د- صحة الأم والطفل وأثره على الأسرة.

هـ- الإدمان وانتشاره بين فئات المجتمع.

و- التوعية البيئية والعمل على نشرها بين سكان المجتمع الحضري والريفي.

ز- الاستخدام الخاطئ لتكنولوجيا الاتصال وبخاصة الإنترنت والهواتف الجوالة.

ولعل المجتمع السعودي كنموذج للمجتمعات الخليجية يعاني أيضاً من بعض القضايا سالفة الذكر ولكن نظراً لظروف ذلك المجتمع وأوضاعه الاقتصادية التي تختلف عن المجتمع المصري. فإن هناك قضايا خاصة جديرة بالتناول والمواجهة ومنها:

- ارتفاع نسبة العنوسة في المجتمع.
- قضية حوادث الطرق وارتباطها بالوعي والممارسات السلوكية الخاطئة.
- ارتفاع معدل البطالة بين المواطنين السعوديين وأساليب مواجهتها.
- الآثار السلبية للعمالة الأجنبية وطرق الحد منها.
- قضايا المرأة ومشاركتها في تنمية المجتمع.

ولعل عرض هذه القضايا ومناقشتها يتطلب تحويلها إلى موضوعات وأهداف اجتماعية يمكن تناولها عن طريق الجماعات التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات المجتمع المختلفة. والعمل على مساعدة الأعضاء على ممارسة برامج وأنشطة فعالة ترتبط بالمساهمة في فهم هذه القضايا والوعي بها والمشاركة في حلها حسب قدرات هذه الجماعات في علاقتها بالمجتمع المحلي الذي توجد به المؤسسة ويمكن تحديد دور أخصائي الجماعة في تطبيق هذا المبدأ أو ممارسته على النحو التالي:

أ- على أخصائي الجماعة تحديد قضايا المجتمع ومشكلاته مع الأخذ في الاعتبار عامل الخصوصية.

ب- على أخصائي الجماعة مساعدة الأعضاء على فهم قضايا المجتمع ومشكلاته وتحويلها إلى أهداف اجتماعية قابلة للإنجاز.

جـ- على أخصائي الجماعة مساعدة الأعضاء للاتفاق على هدف اجتماعي يمكن تنفيذه في ضوء الإمكانات المتاحة.

د- على أخصائي الجماعة مساعدة الأعضاء على ممارسة برامج وأنشطة ومشروعات جماعية لإنجاز الهدف الاجتماعي الذي تبنته الجماعة.

- مبدأ تقييم الأعمال والنتائج المترتبة عليها :

يعتبر التقييم عملية أساسية للتعرف على ما تحقق من إنجازات ليس ذلك فحسب بل كذلك تدارك السلبيات والعمل على تلافيها في أعمال الجماعة المستقبلية.

ويمكن تحديد دور أخصائي الجماعة في تطبيق هذا المبدأ في النواحي الآتية:

أ- تحديد الإنجازات التي قامت الجماعة بإنجازها وارتباطها بتحقيق الهدف العام للجماعة والأهداف الفرعية.

ب- تحديد الصعوبات والمعوقات التي حالت دون إنجاز بعض الأعمال وتحقيق الأهداف.

جـ- التعرف على التغييرات الإيجابية التي حققتها الجماعة في البيئة المحيطة.

د- اقتراح خطط وبرامج للتطوير والتحسين في أعمال الجماعة المستقبلية والتي ترتبط بالأهداف الاجتماعية.

(٥) خطوات ممارسة نموذج الأهداف الاجتماعية :

تتطلب ممارسة نموذج الأهداف الاجتماعية استخدام أخصائي الجماعة لمجموعة من الخطوات المتتابعة والتي تنظم الجهود المهنية التي يبذلها الأخصائي مع أعضاء الجماعة. ويمكن تحديد هذه الخطوات في:

- تهيئة الجماعة للعمل الاجتماعي.
- تخطيط برامج ومشروعات العمل الاجتماعي.
- تنفيذ برامج وأنشطة الجماعة.
- تقييم ما تم إنجازه من أهداف.

ويمكن توضيح هذه الخطوات بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

(أ) تهيئة الجماعة للعمل الاجتماعي :

وفي هذه المرحلة يقوم أخصائي الجماعة بالتعرف على الأعضاء ومدى استعدادهم للعمل الاجتماعي. ثم يوضح لهم الأهداف الاجتماعية التي تسعى الجماعة إلى انجازها وطبيعة البرامج والأنشطة التي يمكن ممارستها، ويتحدد دور الأخصائي في هذه المرحلة في:

- مساعدة الأعضاء على فهم العمل الاجتماعي وقيمه الإيجابية للفرد والمجتمع.
- يساعد الجماعة على الاتفاق حول الهدف الاجتماعي المطلوب إنجازه.
- يشرح للأعضاء أوجه الارتباط بين الهدف الاجتماعي وقضايا المجتمع ومشكلاته.

- يساعد الجماعة على معرفة الإمكانات المادية والبشرية المتاحة والتي يمكن استخدامها في العمل الاجتماعي.

- إثارة حماس الأعضاء نحو المشاركة في تنمية المجتمع الذي يعيشون فيه.

وفي هذه المرحلة يحاول أخصائي الجماعة تنمية العلاقات بين الأعضاء بعضهم البعض، وكذلك بينه وبينهم، ويؤكد على ضرورة العمل التعاوني والتضامن داخل الجماعة وضرورة تلاقي الأفكار ونبذ الخلافات حفاظاً على تماسك الجماعة وتنتهي هذه المرحلة عند التأكد من فهم كل عضو للهدف الاجتماعي وارتباطه بحل مشكلات المجتمع أو بنشر الوعي بقضاياه وأهدافه العليا.

ب- تخطيط برامج ومشروعات العمل الاجتماعي :

وفي هذه المرحلة يساعد الأخصائي الجماعة على تحويل الهدف الاجتماعي إلى برامج ومشروعات وأنشطة جماعية تستطيع الجماعة إنجازها ومن أمثلة هذه المشروعات والبرامج:

- برامج التوعية البيئية.
- مشروعات ترتبط بمحو الأمية.
- مشروعات إنتاجية صغيرة.
- لجان التوعية الصحية.
- برامج تعليم الحاسب الآلي واستخدماته.
- ندوات للتوعية الاجتماعية والسلوكية.
- برامج للتوعية الدينية.

- مشروعات أهلية يشارك في تمويلها قيادات المجتمع.
- برامج وندوات للتوعية بمخاطر الإدمان.
- أنشطة وبرامج لتدريب الشباب على الحرف اليدوية.

ولعل هذه البرامج والمشروعات سالفة الذكر تتطلب من الجماعة التخطيط لما سوف تمارسه منها طبقاً لقدراتهم وإمكاناتهم وفي ضوء أهداف المؤسسة وثقافة المجتمع.

وفي هذه المرحلة يساعد الأخصائي الجماعة على دراسة برامجها ومشروعاتها وأنشتطها وترتيبها في صورة أولويات، واختيار ما سوف نبدأ به بأسلوب علمي ومدروس.

جـ- تنفيذ برامج وأنشطة الجماعة :

وفي هذه المرحلة يسعى أخصائي الجماعة إلى مساعدة جماعته على تنفيذ برامجها وأنشطتها طبقاً للتخطيط المسبق وفي ضوء الأهداف المحددة سلفاً، ويراعي الأخصائي في عملية التنفيذ الآتي :

- مشاركة أعضاء الجماعة في عملية التنفيذ كلٌ حسب قدراته وامكاناته.
- يمكن توزيع الجماعة إلى لجان مهام لتنفيذ البرنامج أو المشروع مع الأخذ في الاعتبار أن تكون كل لجنة مناسبة لطبيعة المهمة التي تسعى إلى تنفيذها.
- مساعدة الجماعة على استثمار كل ما لديها من إمكانات في تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية.
- مساعدة الجماعة على تدارك أي صعوبات تواجه عملية التنفيذ والعمل على تلافيها.

- العمل على حل الصراعات التي قد تنشأ نتيجة للتنافس أو الحماس الزائد حفاظاً على تماسك الجماعة.

د- تقييم ما تم إنجازه من أهداف :

وفي هذه المرحلة يسعى أخصائي الجماعة إلى التقييم العلمي لما تم إنجازه من أهداف، ويستخدم في ذلك المقاييس المناسبة والحقائق التي من شأنها معرفة ما تحقق بدقة وما لم يتحقق للعمل على إنجازه مستقبلاً. ويراعي الأخصائي في تلك المرحلة الآتي:

- قياس التغيرات المادية والمعنوية التي حدثت في المجتمع المحلي نتيجة لجهود الجماعة المرتبطة بالأهداف الاجتماعية.

- عقد جلسات تقويمية تشارك فيها الجماعة وقيادات المجتمع لتدعيم الإيجابيات وتدارك السلبيات.

- تشجيع أعضاء الجماعة المتميزين في إنجازاتهم مادياً ومعنوياً لدفعهم إلى الأمام دوماً.

- صياغة المقترحات والتوصيات التي من شأنها تفعيل العمل الاجتماعي في المؤسسة.

- إقرار الأهداف الاجتماعية التي يمكن تحقيقها مستقبلاً مع الجماعة.

ويجب على الأخصائي أن يستخدم عملية القويم مرحلياً ونهائياً على أن يشتمل على جميع مقومات ممارسة خدمة الجماعة وبالأساليب الموضوعية التي من شأنها التطوير والتنمية.

وفي نهاية عرضنا لنموذج الأهداف الاجتماعية يمكن القول أن هذا النموذج يمكن ممارسة في المجالات التربوية وجمعيات تنمية المجتمع

والمؤسسات التثقيفية ومؤسسات رعاية الشباب والأندية الصيفية وأي مؤسسة يمكن من خلالها تحقيق أهداف تنموية.

وأخصائي الجماعة الممارس لهذا النموذج عليه أن يتحلى بالمهارات المهنية المتعددة كمهارات الاتصال ومهارات القيادة ومهارات التدريب على المهارات ومهارات إدارة مشروعات العمل الاجتماعي ومهارات التوجيه والإرشاد، ولذا فإن تنمية مهارات الأخصائي مطلب ملح لتفعيل ممارسة هذا النموذج في المؤسسات المختلفة.

* * *

ثالثاً : نموذج التدريب على المهارات Training On Skills Model

تحظى عملية التدريب على المهارات باهتمام بالغ من كافة المتخصصين في العلوم الإنسانية، وتمثل هذه العملية حجر الزاوية بالنسبة للمهن التطبيقية والتي من بينها مهنة الخدمة الاجتماعية. ويرجع الفضل في عملية التدريب على المهارات إلى مدرستين أساسيتين في علم النفس هما المدرسة السلوكية Behaviouristic والمدرسة الإنسانية Humanistic.

وتعتبر الجماعة أداة أساسية للتدريب على المهارات المتنوعة إذ عن طريقها يتعلم الأعضاء كيفية التفاعل الإيجابي مع الأخرين ويكتسبون أنماط السلوك السوي التي تمكنهم من العمل التعاوني المشترك والتفكير الجمعي الهادف والتخطيط للأعمال والمسؤوليات والأدوار المشتركة التي يؤدونها في ضوء أهداف الجماعة التي ينتمون إليها.

وعملية التدريب على المهارات تعتبر عملية مخططة يسعى المدرب من خلالها إكساب أعضاء الجماعة المهارات اللازمة لتطوير وصقل شخصياتهم. ليتمكنوا من حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم الاجتماعية وفقاً لبرامج تدريبية لها أغراضها العلاجية والانمائية والوقائية.

ولفهم نموذج التدريب على المهارات وكيفية ممارسته في العمل مع الجماعات سوف نتناوله من خلال عدة عناصر هي:

- فلسفة التدريب على المهارات في إطار العمل مع الجماعات.
- نماذج التدريب على المهارات.
- أساليب التدريب على المهارات.

- خصائص الجماعة التدريبية.
- دور أخصائي الجماعة في عملية التدريب على المهارات.
- نماذج تطبيقية للتدريب على المهارات في إطار طريقة العمل مع الجماعات.

ويمكننا عرض هذه المحاور سالفة الذكر بمزيد من الإيضاح على النحو التالي:

أولاً : فلسفة التدريب على المهارات في إطار طريقة العمل مع الجماعات:

ترتكز عملية التدريب على المهارات في إطار العمل مع الجماعات على مجموعة من الحقائق الأساسية التي تبرز أهمية هذه العملية والتي تتمثل في الآتي:

١- أن عملية النمو الإنساني تتطلب تدريب الأفراد على العديد من المهارات الاجتماعية التي تكفل لهم تطوراً إيجابياً في شتى مجالات الحياة.

٢- يرى «كيرت ليفين» أن الجماعات تعتبر وسيلة أساسية لتحسين العلاقات بين الأفراد وتدريبهم على المهارات الاجتماعية المتنوعة الخاصة بتفاعلهم مع المواقف المختلفة.

٣- التدريب على المهارات عملية ضرورية لأي شخص مهني لاتقان عمله وتحقيق الأهداف المهنية.

٤- التدريب علي المهارات مطلب ملح للتنمية البشرية والتوائم مع متطلبات التحديث والتغيير في العصر الراهن.

٥- أخصائي الجماعة يستطيع القيام بعملية التدريب على المهارات لما له من خبرة بديناميات الجماعة وخبرة تطبيقية للأساليب المتنوعة التي عن

طريقها يمكن تحقيق أهداف تلك العملية.

٦- عملية التدريب على المهارات عملية مستمرة تلجأ إليها المؤسسات للارتقاء بالكوادر البشرية وتحسين مستوى الكفاءة في العمل وزيادة الإنتاج.

ومن واقع الطرح السابق للحقائق الفلسفية يتضح لنا أن التدريب على المهارات مطلب ملح للتنمية البشرية. فالثروة البشرية يجب أن تلقى الاهتمام الأول حيث أن ثمرة مجتمعنا البشرى لا تتمثل في الأيدي العاملة فقط ولا في العقول الناضجة فحسب بل وفيما يتوافر لديه أيضاً من أبناء هم الآن في المراحل الأولى من حياتهم وفي الغد رجاله الذين سيتحملون مسئوليات النمو والتطور.

* * *

ثانياً : نماذج التدريب على المهارات :

يمكننا القول أن جماعات التدريب على المهارات Training Groups On Skills تهدف إلى إكساب الأعضاء مهارات اجتماعية متنوعة لعل أهمها :

- المهارة في إقامة العلاقات الاجتماعية الإيجابية.
- المهارة في تأكيد الذات.
- المهارة في حل المشكلات.
- المهارة في القيادة والتأثير في الآخرين.
- المهارة في العمل الجماعي المشترك.
- المهارة في إدارة واستثمار الوقت.
- المهارة في الإنصات للآخرين.
- المهارة في المحادثة وإدارة الحوار مع الآخرين.
- المهارة في استثمار وقت الفراغ.
- المهارة في التفكير الابتكاري.
- المهارة في إدارة المشروعات الإنتاجية الصغيرة.
- مهارات العمل التطوعي ومساعدة الآخرين.

وأخصائي الجماعة يسطتيع إكساب الإعضاء المهارات سالفة الذكر وغيرها من خلال عدة نماذج تطبيقية يستخدمها في ذلك الإطار ولعل أبرز هذه النماذج هي:

أ. نموذج المحتوى **Content Model**.

ب- نموذج الإشراف أو التدريب أثناء العمل **Supervation Model**.

ونظراً لأهمية هذه النماذج في عملية التدريب وإكساب المهارات يمكننا إلقاء الضوء عليها بمزيد من الإيضاح على النحو التالي :

- نموذج المحتوى Contet Model :

يقوم نموذج المحتوى على افتراضين أساسيين وضعها السلوكيون عن الإنسان وهما :

١- أن الإنسان ككائن عضوي يتشكل من خلال البيئة التي يعيش فيها.

٢- يمكن استثارة الإنسان عن طريق قوى خارجية لأحداث التأثير في سلوكه.

وفي إطار هذين الإفتراضين فإنه يمكن أن تتم عملية التعلم والتدريب للأشخاص عن طريق التخطيط لإكساب الفرد خبرات ومهارات معينة وبطريقة مقصودة.

والتدريب على المهارات من خلال نموذج المحتوى يرتكز على ضرورة تحديد الأساس المعرفي للمهارة Knowledge Base، وكذلك الجوانب التطبيقية والخبرات المراد إكسابها للأعضاء. هذا فضلاً عن تحديد الطرق والوسائل التي يعتمد عليها المدرب لإكساب المهارات والخبرات.

ونموذج المحتوى يرتكز على التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية للفئة المستهدفة ثم تصميم محتوى البرنامج التدريبي بما يشتمل عليه من معارف وقيم وخبرات وأنماط سلوك مطلوبة لتلك الفئة. ويقرر ذلك خبراء ومستشارين متخصصين في العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتصبح مهمة الأخصائي الاجتماعي أو القائم بعملية التدريب استخدام المكون التدريبي حسب المجال الذي يعمل فيه.

ولعل التدريب باستخدام نموذج المحتوى يصلح مع فئات عديدة يعمل معها أخصائي الجماعة ومنها:

- الأطفال الصغار الأعضاء في دور الحضانة.
- مجال تعليم الكبار ومحو الأمية.
- ربات البيوت.
- المعاقين على اختلاف أنواعهم.
- تدريب العاملين في المستويات الإدارية المختلفة.
- تدريب المتطوعين وتأهلهم للأعمال المختلفة.
- ويمكن تحديد الخطوات الإجرائية لممارسة نموذج المحتوى في عملية التدريب على المهارات في إطار العمل مع الجماعات على النحو التالي:

الخطوة الأولى : المحتوى المعرفي

وتشتمل هذه الخطوة على تحديد الحقائق النظرية والمعرفية المرتبطة بالمهارات المراد إكسابها لأعضاء الجماعة ويشترط في هذه المعارف أن تكون:

- شاملة لكل الجوانب النظرية الخاصة بالمهارة.
- الوضوح والسهولة : بمعنى أن تكون المعارف النظرية واضحة المعاني والأفكار وسهلة الاستيعاب وتتناسب مع مستوى المتدربين «أعضاء الجماعة» من الناحية العمرية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.
- الحداثة : بمعنى أن ترتبط المعارف بالنظريات المستحدثة والجديدة في موضوع المهارة.

- الانتقائية : بمعنى أن تكون المعارف النظرية منتقاه ومختارة بعناية لتتمشى مع ثقافة وأيدولوجية المجتمع.

الخطوة الثانية : المحتوى التطبيقي العملي

وتشتمل هذه الخطوة على تحديد الخبرات العملية والجوانب التطبيقية المراد تدريب الأعضاء عليها. وكذلك الأساليب المستخدمة في عملية التدريب والمواقف الجماعية المناسبة لاستخدامها ويشترط في المحتوى العملي أن يكون :

- مناسباً لإكساب الأعضاء الخبرات وأنماط السلوك وفنيات الأداء المرتبطة بالمهارات.

- محدداً لكل المواقف التي تسمح بالتدريب على الجوانب المختلفة للمهارة.

- أن يتيح الفرصة لمشاركة كل الأعضاء المتدربين في التطبيقات الخاصة بالمهارة.

- أن يتقن أخصائي الجماعة ممارسة الأساليب التطبيقية التي يستخدمها في عملية التدريب العملي.

- توافر كافة الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لنجاح العمليات التطبيقية التي ترتبط بالمهارات.

الخطوة الثالثة : المحتوى الزمني

وتشتمل هذه الخطوة على تحديد الخطة الزمنية اللازمة للتدريب على المهارات من حيث :

- المدة الزمنية اللازمة لإكساب المهارة بجانبيها المعرفي والتطبيقي.

- المدة الزمنية المحددة لإكساب الأعضاء الجانب المعرفي.
- المدة الزمنية اللازمة للمتابعة والتقييم الخاص بالمهارات.

الخطوة الرابعة : المحتوى التقويمي

وتشتمل هذه الخطوة على تحديد العائد من العملية التدريبية. لمعرفة الجوانب المعرفية والتطبيقية التي اكتسبها الأعضاء والتي لم تكتسب. والأسباب التي أدت إلى ذلك، ولعل المناقشات التقويمية والاستبيانات والمقاييس والملاحظة تعتبر من الأدوات اللازمة لعملية التقويم المهاري ويشترط في هذه الخطوة.

- إتاحة جو من الحرية لأعضاء الجماعة لإبداء الملاحظات التقويمية.
- دراسة الملاحظات التقويمية بعناية للتعرف على الإيجابيات والسلبيات.
- الاستفادة من الملاحظات التقويمية في بناء خطط جديدة للتدريب على المهارات بمحتوى معرفي وتطبيقي أفضل.

● نموذج التدريب أثناء العمل «الإشراف» :

يعتبر التدريب أثناء العمل من الأساليب الأساسية لاتقان المهارات المهنية. عن طريق متابعة وإشراف مخطط يقوم به مدرب ذو خبرة وكفاءة يعمل مع أشخاص أقل منه في ذلك. ويعد هذا النموذج من النماذج الأساسية التي تستخدمها المؤسسات الأكاديمية والتدريبية في أعداد الطلاب وإكسابهم الخبرات والمهارات المتعلقة بتخصصاتهم المهنية.

وتتم ممارسة نموذج التدريب أثناء العمل من خلال مجموعة من الخطوات وهي:

أ- تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة من خلال المسوح والاستقصاءات

ورأى الخبراء وذلك للوقوف على أهم الخبرات والمعارف التطبيقية الواجب تدريب الجماعات المستهدفة عليها.

ب- وضع خطة إشرافية للتدريب على المهارات لتشتمل على الأهداف والأساليب والبرامج التي يمكن من خلالها إكساب المهارات. هذا فضلاً عن حصر الموارد والإمكانات المادية والبشرية اللازمة لهذه العملية.

جـ- تنفيذ الخطة التدريبية في ضوء الزمن المتاح وفي إطار أدوار محددة يقوم بها كل طرف من أطراف العملية الإشرافية. على أن تتميز هذه المرحلة بالمشاركة الكاملة للمتدربين في القيام بالأعمال وممارسة البرامج لإتاحة الفرصة للنمو والتطور وإكتساب المهارات.

د- التقويم المستمر للعملية التدريبية للوقوف على ما تم تحقيقه من أهداف وتدارك الأخطاء والعمل على تلافيها. مع الأخذ في الاعتبار أن ينصب التقويم على الأداءات والجوانب العملية المرتبطة بالمهارات. والاستفادة منه في عمليات التوجيه للمتدربين للتحسين المستمر في مستواهم المهني.

والممارس للنموذج الإشرافي يلتزم بعدة مبادئ أساسية تتمثل في الآتي :

١- مبدأ العلاقة المهنية بين القائم بالتدريب والمتدربين والتي قوامها الاحترام والتقبل المتبادل وحرية التعبير والنقد الهادف.

٢- مبدأ التخطيط لعمليات التوجيه والتدريب على المهارات. على أن يكون هناك تخطيط بعيد المدى وقريب المدى لإكساب المهارات بأسلوب علمي موجه ومدروس.

٣- مبدأ الديمقراطية والذي يوجه المدرب إلى ضرورة إتاحة الفرصة

للمتدربين للنقاش والحوار البناء وإبداء الرأي في إطار مناخ تنظيمي يؤدي إلى الاستفادة. مع ضرورة إتاحة الفرصة للاعتماد على الذات في الأداء وضرورة التجديد والابتكار.

٤- مبادئ التعلم التي تدفع القائم بعملية التدريب إلى استخدام أساليب متنوعة لتوصيل المعارف وتنمية المهارات. وكذلك استخدام أساليب الثواب والعقاب بأسلوب تربوي لتحفيز وتشجيع أعضاء الجماعة على التعلم واكتساب المهارات.

ويضيف «حمدي منصور» ثلاثة مبادئ أخرى في غاية الأهمية وهي:

٥- مبدأ الاستمرارية Continuity والذي يجعل أخصائي الجماعة القائم بالتدريب يهتم على الدوام بالتركيز على تكرار جوانب المهارات والخبرات الواجب اكسابها للمتدربين من خلال مواقف تتيح الفرصة للتفكير والإحساس بالإنجاز وتسهم في ترسيخ معارف ومهارات واتجاهات مرغوبة بطريقة فعالة.

٦- مبدأ التقدمية Progression . ويقصد به أن تكون عملية التدريب على المهارات ذات تطور تدريجي من الأسهل إلى الأصعب وأن تضيف الجديد دائماً لأعضاء الجماعة من المشاركين أو المتدربين.

٧- مبدأ التكامل Integration . ويقصد به أن يكون هناك ارتباط متبادل بين الجوانب المعرفية النظرية والجوانب التطبيقية العملية التي تتكون منها المهارات المراد تعليمها وتدريب الأعضاء عليها. وعلى القائم بعملية التدريب اتقان عملية الربط وإيجاد العلاقات التصورية بين الجوانب بعضها البعض.

والأخصائي الاجتماعي الممارس نموذج التدريب أثناء العمل عليه أن يتميز

بمهارات متنوعة ليتمكن من استخدام النموذج استخداماً فعالاً وهذه المهارات هي:

- مهارات إدارة الاجتماعات.
- مهارات الملاحظة.
- مهارات البحث.
- مهارات الإدارة والعمل الفريقي.
- مهارات المساعدة والتوجيه.

ويمكننا القول أن أخصائي العمل مع الجماعات وهو بصدد تدريب أعضاء الجماعة على المهارات المختلفة يمكنه المزاوجة بين النموذجين «المحتوى والإشراف» وانتقاء الأساليب التي تمكنه من تحقيق الأهداف المرتبطة بعملية التدريب، كما أن خبراته في العمل مع الجماعات تجعله قادراً على استثمار التفاعل الديناميكي وتوجيهه توجيهاً إيجابياً لإكساب الأعضاء المهارات وتهيئة المناخ المناسب لممارسة كلا النموذجين.

ثالثاً : أساليب التدريب على المهارات :

عملية التدريب على المهارات من العمليات التي تتطلب تهيئة المناخ الفعال للتفكير الإيجابي والعمل التعاوني وإتخاذ القرارات.

وتحمل المسئوليات وممارسة الأدوار المحددة الدافعة للتميز والابتكار. ولعل إدارة العملية التدريبية تتطلب استخدام أساليب متنوعة يمكن عن طريقها إكساب المهارات بجوانبها المعرفية النظرية والعملية التطبيقية. ومن أهم هذه الأساليب :

- المناقشة الجماعية.

- لعب الأدوار.
- المحاضرات.
- ورش العمل.

ويمكننا عرض هذه الأساليب بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

(١) المناقشة الجماعية :

تعتبر المناقشة الجماعية وسيلة أساسية لفهم وتدارس الموضوعات وإيجاد الحلول للمشكلات ليس ذلك فحسب بل كذلك تعتبر جزء أساسي في أي عمل أو برنامج وذلك على اعتبار أن البرنامج يجب أن يكون مسبوقاً بمناقشة لوصفه وتخطيطه ومتبوعاً بمناقشة لتقويم أهدافه.

والمناقشة الجماعية كوسيلة لإكساب المهارات المختلفة للأعضاء يمكن من خلالها تدريب الأعضاء على فن الحديث الجيد، وفن الإنصات الواعي، وذلك بدوره يساهم في تنمية مهارات الاتصال لدى الأعضاء، كما أنها أسلوب لتنمية القدرة على القيادة من خلال المواقف التي تتاح لذلك، كما أن مهارات الملاحظة والتسجيل والقدرة على التقييم والنقد الهادف يمكن تدريب الأعضاء عليها من خلال المناقشة الجماعية بطرقها المختلفة.

وأخصائي الجماعة يستخدم المناقشة الجماعية كوسيلة للتدريب من خلال طرق عديدة لعل أهمها:

- الطريقة العامة للمناقشة :

وهي تلك الطريقة التي يجتمع فيها الأخصائي مع أعضاء الجماعة ككل لمناقشة موضوعات ترتبط بالمهارة، في إطار جدول محدد للأعمال، وتوقيت محدد لبدء ونهاية المناقشة والتحاور المنظم في كل موضوع والانتقال المنظم

والتدريجي إلى الموضوع الآخر حتى نهاية الموضوعات والحرص على مشاركة كل الأعضاء في عملية المناقشة لاكتساب القدرة على التحدث الجيد والإنصات الواعي، وأخصائي الجماعة يحدد خلاصة المناقشة في نقاط تعرض على هيئة دروس مستفادة أو قرارات متفق عليها أو توجيهات تستوجب الأخذ بها.

والطريقة العامة للمناقشة تستخدم مع الأعداد الصغيرة لجماعة المتدربين. وهي غالباً ما تساهم في تنمية الجوانب المعرفية المرتبطة بالمهارات بالإضافة إلى إكساب الأعضاء مهارات الاتصال نتيجة للتفاعل القائم على الأخذ والعطاء وتبادلية الارسال والاستقبال في إطار قواعد تنظيمية تتبع أثناء عملية النقاش.

- المناقشة عن طريق المجموعات الصغيرة :

وهذه الطريقة تعتبر من أهم الطرق التي يجب استخدامها في إطار العملية التدريبية وبخاصة الجماعات ذات الحجم المتوسط أو الكبير. والتي قد تصل في حجمها إلى (٢٥) متدرباً أو تصل إلى (٣٠) متدرب على الأكثر.

وطريقة المناقشة عن طريق المجموعات الصغيرة يمكن اجراؤها على النحو التالي:

أ- تحديد المهارة الواجب تدريب الأعضاء عليها.

ب- تجزئة المهارة إلى موضوعات فرعية سواء على المستوى المعرفي أو التطبيقي.

جـ- تقسيم الجماعة إلى مجموعات صغيرة حسب العدد. فإذا كانت الجماعة حجمها (٢٤) عضو يمكن تقسيمها إلى أربعة مجموعات صغيرة،

حجم كل مجموعة (٦) أعضاء وليس هناك مانع أن تكون إحدى الجماعات زائدة عن الأخرى عضو واحد حتي نتغلب على مشكلة العدد الفردي.

د- تكليف كل مجموعة صغيرة بمسئوليات محددة ترتبط بمناقشة موضوعات معينة أو الانتهاء من إنجاز عمل محدد طبقاً للتعليمات والتوجيهات التي يحددها أخصائي الجماعة باعتباره مدرباً.

هـ- تحديد توقيت واحد لبداية التدريب ونهايته لعمل المجموعات يلتزم به قائد كل مجموعة.

و- يتم تعيين قائد لكل مجموعة لضمان الجدية والانضباط لكل مجموعة.

ز- أخصائي الجماعة القائم بالتدريب يعمل كموجه ومنسق لكل المجموعات أثناء عملية التدريب هذا فضلاً عن قيامة بتدوين الملاحظات ومناقشتها في نهاية عملية التطبيق مع كل أعضاء الجماعة.

والمناقشة عن طريق المجموعات الصغيرة تساهم في إكساب الأعضاء مهارات متعددة منها:

- مهارات الاتصال والتي يمكن تجزئتها إلى مهارة التحدث الجيد - مهارة الاتصال الوعي - مهارة التسجيل - مهارة إنشاء الرسائل الاتصالية - مهارة التفكير المنطقي.

- مهارات القيادة والتي يمكن تجزئتها إلى :

- مهارة الإقناع والتأير في الآخرين - مهارة المشاركة الهادفة لأعضاء الجماعة - مهارة إتخاذ القرارات - مهارة استخدام أساليب القيادة حسب طبيعة الموقف.

- مهارات حل المشكلات والتي يمكن تجزئتها إلى :

مهارة تحديد المشكلة - مهارة التعرف على أسباب المشكلة - مهارة اقتراح الحلول - مهارة ترتيب الحلول في بدائل - مهارة تحديد حل وتنفيذه - مهارة تقويم الحل.

مهارات إدارة الوقت: وهذه المهارة يمكن تجزئتها إلى :

مهارة السيطرة على الوقت وتقسيمه بشكل هادف - المهارة في الأداء تحت ضغط الوقت - مهارة التعامل مع مضيعات الوقت.

ولعل هذه النماذج من المهارات السابقة وغيرها يمكن تدريب الأعضاء عليها باستخدام مناقشات المجموعات الصغيرة، ولعل تجزئة المهارات على النحو السابق حتى يسهل على المدرب عملية التدريب وفقاً لهذه الطريقة.

- المناقشة التركمية :

وهذا النوع من المناقشة له أهميته في تنشيط التفاعل بين أعضاء الجماعة وتنمية القدرة على التفكير بعمق في الموضوعات والقضايا واقتراح الحلول للمشكلات المختلفة. وهذه المناقشات تبدأ صغيرة وتنتهي كبيرة وتحتاج إلى جماعة متوسطة الحجم قد تصل إلى ٣٢ عضواً من المتدربين ويمكن تحديد مراحل هذا النوع من المناقشات في الآتي :

المرحلة الأولى : ويمكن تسميتها بمرحلة التوليد الصامت للأفكار، على اعتبار أنها تتطلب من كل عضو كتابة الأفكار المرتبطة بالموضوع المراد مناقشتة في ورقة أمامه دون أن يتفاعل مع زملائه نهائياً. وقد تأخذ هذه المرحلة من (١٠: ٢٠ دقيقة).

المرحلة الثانية : وهي مرحلة ثنائية التفكير وذلك على اعتبار أنها تتم من خلال تقسيم الجماعة إلى ثنائيات، فكل عضو مع زميله يقوما بالتفكير في الموضوع مرة أخرى عن طريق دمج أفكارهما والاتفاق على أفكار جديدة متطورة، وتستغرق هذه المرحلة من (١٠: ٢٠ دقيقة).

المرحلة الثالثة : وهي مرحلة رباعية التفكير على اعتبار أنها تتم من خلال أربعة أعضاء مع بعضهم كل زوج ثنائي ينضم إليه زوج ثنائي آخر، ويتم الخروج بأفكار تعبر عن رأي المجموعة الرباعية. ومدتها (١٠: ٢٠ دقيقة).

المرحلة الرابعة : وهي مرحلة ثمانية التفكير. على اعتبار أن كل مجموعة تتكون من ثمانية أعضاء. فكل أربعة أعضاء ينظم إليهم أربعة أعضاء آخرين ويقوموا بالتفكير مرة أخرى في الموضوع والخروج بتصور جديد للموضوع (١٠: ٢٠ دقيقة).

المرحلة الخامسة : وهي مرحلة تتسع فيها دائرة التفكير لأن كل مجموعة يصل حجمها (١٦) عضو. فإن كانت الجماعة عددها (٣٢) فتقسم إلى جماعيتن مع الأخذ في الاعتبار الحفاظ على الوحدة الثمانية، وإضافة وحده ثمانية أخرى إليها. فذلك يؤدي إلى تطوير الأفكار وتوحيد اتجاهها ثم تقام مناظرة بين المجموعتين في نصف ساعة للتوصل إلى الآراء السليمة والقرارات الصائبة والخلاصات المفيدة.

ولعل مراحل التفاعل الفكري سالفة الذكر تسهم في تنمية مهارات التفكير واقتراح الحلول الخاصة بالمشكلات وكذلك تنمية الروح الثقافية والعمل الجماعي بين أعضاء الجماعة.

ويمكن القول أن أسلوب المناقشة الجماعية يجب استخدامه كتكتيك تدريبي وفقاً للتنوع السابق وتمشياً مع الطرق سالفة الذكر.

(٢) لعب الأدوار كأسلوب للتدريب على المهارات:

يعتبر لعب الأدوار من الأساليب المهنية التي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف علاجيه ووقائية وإنمائية. وفي مجالات متعددة لعل من أبرزها:

أ- في مجال البحث العلمي وخاصة لتدريب جامعي البيانات على كيفية إجراء المقابلات البحثية والتفاعل الإيجابي مع المبحوثين.

ب- في مجال التدريب على المهارات لإكساب الأعضاء مهارات الاتصال وحل المشكلات والقيادة وتكوين العلاقات الإنسانية... الخ.

ت- في المجالات التربوية لتدريب الطلاب على مهارات المواجهة وتنظيم الأفكار وعرض الموضوعات واستخدام مهارات الاتصال غير اللفظي في التأثير... الخ.

ث- في مجال الإرشاد والتوجيه النفسي لإكساب العملاء البصيرة بمشكلاتهم والجوانب المرتبطة بها وكيفية التغلب عليها.

جـ- يستخدم بفاعلية في مجال علاج المدمنين أو في مجال الوقاية من الإدمان مع قطاعات عريضة من المراهقين أو الشباب المستهدفين بالوقاية.

وإذا أردنا إلقاء الضوء على هذا الأسلوب سوف نقوم بتوضيح هذه النقاط الآتية:

أ- السيكودراما ولعب الأدوار.

ب- لعب الأدوار (المفهوم والإجراءات)

ت- عرض لبعض المواقف التطبيقية (أسلوب لعب الأدوار في مجالات مختلفة).

ويمكن شرح هذه النقاط بمزيد من الإيضاح علي النحو التالي:

السيكودراما ولعب الأدوار :

يعتبر منهج السيكودراما من ابتكارات (مورينو) في مجال العلاج الجماعي. وفي هذا المنهج يطلق اسم البطل علي المريض الذي يقوم بالدور الأساسي من تمثيل الرواية ويطلق اسم المخرج علي كبير المعالجين واسم مساعدو البطل علي باقي المشاركين في التمثيل الدرامي النفسي مع البطل واسم المشاهدين علي المرضي الآخرين ويتم تشجيع البطل علي القيام بدور يمثل مشكلة من حياته الحقيقية والتي تحتوي علي بعض مظاهر القلق والعذاب أو الضيق. أما مساعدو التمثيل فيقوموا بدور يصور الموقف الذي حدده البطل.

فالبطل الذي يعانى من مشكله باعتباره أبا يحتاج لأشخاص يلعبون دور

الأبناء ودور الزوجة.

ويمكن القول أن السيكودراما تركز علي النواحي الشخصية الداخلية للفرد والتي ترتبط بجوانب نفسيه لمشكلات المرضي. يستطيع أن يعبر عنها ويتعلم الخبرات المناسبة لحلها عن طريق المعالج النفسي الذي يستخدم الدراما النفسية كأسلوب للعلاج.

وعن طريق السيكودراما يقوم الفرد المتعب والمضطرب نفسيا بتمثيل دور معين له دلاله نفسيه في تمثيلية صغيرة. كأن يؤدي دور فرد منعزل. علاقته سيئة مع غيره من الأفراد في البيئة المحيطة به. أو يقوم فرد تسوده بعض المخاوف المرضية المعطلة ويشترك مع الفرد في التمثيل عدد آخر من الأفراد ويهدف أسلوب السيكودراما إعطاء الفرصة للفرد للتعبير عن نفسه وإطلاق طاقته وإكسابه بصيرة بحقيقة المشكلات التي يعاني منها.

ولقد أصبح منهج السيكودراما يستخدم بتوسع في كثير من المستشفيات العقلية والعيادات النفسية. ويساعد هذا المنهج إذا طبقه الشخص الماهر المدرب المريض علي فهم واستيفاء كثير من الأمور وأن يحقق الراحة في كثير من الآلام.

أما لعب الدور أو ما يطلق عليه البعض تمثيل الأدوار فهو شكل مبسط من أشكال السيكودراما وفيه يقوم الفرد بتمثيل أدوار بسيطة بطريقة تلقائية تكشف عن بعض مواقف الحياة عندهم ففي مجالات الصناعة يمكن أن يمثل العمال مشهدا يصور خلاف بين العامل والمشرف. أو تمثيل دور المشرف الجديد وعن هذا الطريق يكتسب الجميع فهماً جديدا للموقف.

وقد يتضح أكثر أسلوب لعب الأدوار عندما تحدد الفروق بينه وبين السيكودراما من خلال هذا الجدول:

م	أسلوب السيكودراما	أسلوب لعب الأدوار
١	يحتاج هذا الأسلوب إلى خمس أدوار أساسية هي المسرح، المرض، المعالج، المساعدين، الجمهور.	يتطلب وجود أخصائي مهني ولاعبي الأدوار وباقي أعضاء الجماعة ويتم الأداء في أي مكان.
٢	تحتاج السيكودراما إلى نص معين يؤدي به الأفراد.	يؤدي الأعضاء أدوارهم بتلقائية ودون تحديد لنص معين للأداء.
٣	يهدف هذا الأسلوب إلي تحقيق أهداف علاجيه أكثر منها وقائية.	يهدف إلي تحقيق أهداف علاجية ووقائية وإنمائية.
٤	يستخدم بصورة أكثر في مؤسسات العلاج.	يستخدم مع كل أنواع المؤسسات.
٥	يحتاج إلى معالج ماهر.	يمكن لأي أخصائي استخدامه بعد تدريب مبسط.

لعب الأدوار (المفهوم والإجراءات)

يقصد بمفهوم لعب الأدوار. أن يتصرف الشخص الذي ينبغي تعديل سلوكه. علي أساس مبدأ "وكأن" حيث يدفع الشخص أن يعايش موقفا علي مستوي تصوري ويطلب منه أن يتصرف بما يمليه عليه الموقف.

أي أن هذا الأسلوب يهدف إلي وضع لاعب الدور موضع شخص آخر لكي يشعر بمشاعره ويؤدي السلوك بما يتفق وفهمه لمشاعر الآخر. وبالتالي

يكتسب الفرد من خلال الأداء أو الملاحظة أنماط سلوكية جديدة. أو اتجاهات معينة تزيد من إدراكه للمشكلات وقدرته علي التعامل معها.

ويتطلب استخدام أسلوب لعب الأدوار إتباع مجموعة من الإجراءات تتمثل في:

- اختيار المواقف الخاصة بلعب الدور.
- تحديد الأدوار.
- اختيار لاعبي الأدوار وتهيئتهم.
- تهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار.
- تهيئة الجمهور للملاحظة.
- تنفيذ لعب الأدوار.
- إجراء مناقشات تقويمية حول الأدوار التي تم تمثيلها.

ويمكن توضيح مضمون كل خطوة إجرائيا علي النحو التالي:

١- اختيار المواقف الخاصة بلعب الأدوار:

أ- تحديد المواقف الخاصة بلعب الأدوار من حيث الهدف منها هل هو إكساب مهارة أو تنمية معارف أو إكساب خبرة بأداء عمل معين.

ب- مواقف لعب الأدوار يجب أن تتميز بالسهولة والوضوح وأن تكون في واقع الحياة الاجتماعية ومرتبطة بهدف الجماعة.

٢- تحديد الأدوار:

أ-حدد الأدوار التي ترتبط بالمواقف التي سبق تحديدها فمثلاً: إذا كان الموقف يرتبط بالتدريب علي تعلم أساليب القيادة تصبح الأدوار (القائد

الديمقراطي، القائد التسلطي، القائد الفوضوي) وإذا كان الموقف يرتبط بتدريب جامعي البيانات تصبح الأدوار " الباحث، المبحوث، وشخص ثالث تتوقع وجوده أثناء المقابلة البحثية " وإذا كان الموقف يرتبط بالتدريب علي مهارات الاتصال تصبح الأدوار (الشخص المتحدث، المستمع، الملاحظ،... وهكذا).

ب- يتم صياغة محتوي كل دور في شكل نقاط استرشادية واضحة يمكن للقائم بالدور الاستعانة بها مع الأخذ في الاعتبار قدرته علي الإضافة والتطوير والابتكار على أن يتم ذلك بالاتفاق مع أخصائي الجماعة.

٣- اختيار لاعبي الأدوار وتهيئتهم :

أ- يفضل أن يختار كل عضو الدور الذي يرغب في تمثيله.

ب- يمكن لأخصائي الجماعة أن يستثير بعض الأعضاء للقيام بأدوار معينة لأنها قد تساهم في تطويرهم أو تعديل سلوكهم.

٤- تهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار :

أ- تحديد مكان أداء الأدوار وطريقة جلوس المشاهدين.

ب- توفير بعض الإمكانات المادية المطلوبة لأداء الدور مثل سبورة أو جهاز فيديو... الخ.

جـ- أن يكون مكان أداء الأدوار مناسب لتوفير الهدوء والراحة والتفاعل الجيد للأعضاء.

٥- تهيئة الجمهور للملاحظة :

أ- إعطاء أعضاء الجماعة غير المشاركين في تمثيل الأعضاء توجيهات معينة لبعض الجوانب المستهدفة بالملاحظة وحثهم علي المشاهدة.

ب- قد يطلب من عضو معين تسجيل ملاحظاته علي عملية الأداء ككل من واقع استمارة ملاحظة يقوم بتصميمها.

جـ- تحديد الضوابط والقواعد التي على أساسها يتم وضع الحدود لسلوك الأعضاء حتى لا يحدث فوضى أو عدم انضباط.

٦- لعب الأدوار :

أ- يطلب من الأعضاء أداء أدوارهم.

ب- تحديد وقت زمني لعملية تمثيل الأدوار.

يتدخل الأخصائي وقت اللزوم للمساعدة أو التوجيه أو التعليق علي موضوع ذو أهمية.

٧- إنشاء مناقشات تقويمية :

أ- الاستماع إلي ملاحظات الأعضاء بتركيز.

ب- سماع إجابة أو رد القائمين بلعب الأدوار على هذه الملاحظات.

جـ- يلخص الأخصائي أهم الدروس المستفادة مع التأكيد على الجوانب التي ترتبط بأهداف عملية لعب الأدوار.

ثالثاً: عرض لبعض المواقف التطبيقية "لأسلوب لعب الأدوار في مجالات مختلفة".

سوف نعرض من خلال هذا الجزء بعض التجارب والمواقف التطبيقية التي استخدم فيها أسلوب لعب الأدوار ومن خلال مجالات متعددة. وهذه التجارب هي:

التجربة الأولى :

استخدام لعب الأدوار في تدريب الأعضاء على أساليب القيادة.

نعرض لمضمون هذه التجربة من واقع الخطوات الإجرائية لممارسة لعب الأدوار على النحو التالي:

١- تحديد المواقف المرتبطة بلعب الأدوار:

لعل الهدف من القيام بهذه التجربة هو تدريب الأعضاء على أساليب القيادة واختيار أنسبها. وفي ضوء هذا الهدف فإن مواقف لعب الأدوار تتمثل في المواقف الآتية:

أ- موقف يرتبط بالقيادة الديمقراطية والتي تعتمد على الجوانب الآتية:

- حرية التعبير عن الآراء.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- المشاركة في التخطيط للبرامج والمهام.
- تقبل الرأي والرأي الآخر.
- الاهتمام بالتوازن بين انجاز المهام والعلاقات الإنسانية.
- العمل على رفع الروح المعنوية.
- التجديد والابتكار.

ب- موقف يرتبط بالقيادة التسلطية والتي تعتمد على الجوانب الآتية:

- فرض رأى القائد أو مجموعة قليلة من الأعضاء على الأغلبية.
- القائد هو الذي يوزع الأدوار.
- القائد هو الذي يحدد القواعد والمعايير.
- القائد هو الذي يتخذ القرار.
- القائد يهتم بإنجاز المهمة ولا يهتم بالعلاقات الإنسانية.

- القائد هو الذي يحدد الأهداف.

-تؤدى إلى انخفاض الروح المعنوية.

- ينخفض فيها معدل الابتكار نظرا لأنها أحادية الجانب.

- قد تزداد إنتاجية الجماعة في بداية الأمر ولكنها سوف تتفكك سريعاً وتنهار.

جـ- موقف يرتبط بالقيادة الفوضوية. والتي تعتمد على الجوانب الآتية:

- الأعضاء لهم الحرية في عمل أي شيء بدون أي ضوابط.

- الأعضاء هم الذين يحددون الأهداف.

- الأعضاء هم الذين يقومون بالانجاز وبالعمل دون إلزام أي عضو بأدوار ومسئوليات محدده أي أن الجماعة بلا قائد.

٢- تحديد الأدوار المرتبطة بتجربة تعلم أساليب القيادة.

قام أخصائي الجماعة باختيار ثلاثة أعضاء ليقوموا بثلاثة أدوار وهى:

- دور القائد الديمقراطي.

- دور القائد التسلطي.

- دور القائد الفوضوي.

٣- اختيار لاعبي الأدوار وتهيئتهم.

قام أخصائي الجماعة باختيار ثلاثة أعضاء واجتمع معهم ثم اتفق مع العضو الأول لكي يؤدى دور القائد الديمقراطي طبقا لمحددات السلوك الديمقراطي واتفق مع العضو الثاني على أداء دور القائد التسلطي واتفق مع العضو الثالث على أداء دور القائد الفوضوي وقام بإرشاد كل عضو من

الأعضاء الثلاثة إلى كيفية أداء الأدوار. وجعل هذا الاتفاق سريا حتى لا يشعر أعضاء الجماعات بأن القائد يمثل دورا.

٤- تهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار القيادية.

قام أخصائي الجماعة بتكليف أعضاء الجماعة بترتيب قاعة الاجتماعات بحيث يكون هناك ثلاثة أماكن داخل القاعة ليجتمع بها ثلاث جماعات وأن تكون الجلسة دائرية وقام بتوفير أقلام ملونة وأقلام رصاص ومساطر وورق مقوى لعمل صحف الحائط.

٥- تهيئة الجمهور لملاحظة التجربة وأداء الأدوار.

قام أخصائي الجماعة بتحديد الغرض من الاجتماع وهو تعليم الأعضاء على أساليب القيادة. ثم حثهم على المشاركة في الاجتماعات والالتزام بتوجيهات قادة الجماعات. ومراعاة الوقت المتاح لإنجاز العمل.

٦- تنفيذ تجربة لعب الأدوار المرتبطة بأساليب القيادة.

قام أخصائي الجماعة بتكوين ثلاثة جماعات صغيرة متساوية العدد وحجم كل منها (١٥) عضو. وعين للجماعة الأولي القائد الديمقراطي وللجماعة الثانية القائد التسلطي والجماعة الثالثة القائد الفوضوي. (مع العلم أن أعضاء كل جماعة لا تعلم أن القائد يلعب دور محدد له مسبقاً)

ثم حدد أخصائي الجماعة الهدف في اجتماع الجماعات الثلاثة وهو أن تقوم كل جماعة بعمل صحيفة حائط باستخدام الأدوات المتوفرة لكل جماعة. والوقت المتاح هو ساعة ونصف. ثم ترك كل جماعة تقوم بعملها دون أي تدخل من جانبه. وأثناء تنفيذ التجربة كان الأخصائي يدون ملاحظاته على الجماعات الثلاثة من حيث:

- معدل المشاركة التعاونية في الجماعات الثلاثة.
- استجابة الأعضاء للقادة الثلاث.
- معدل الإنجاز من خلال الوقت المتاح لكل جماعة.
- الروح المعنوية لأعضاء الجماعات الثلاثة.
- معدل الابتكار لدي الجماعات الثلاثة.
- معدل نجاح الجماعة في تحقيق الهدف.

٧-إجراء المناقشات التقويمية حول الأدوار التي قام القادة الثلاثة.

قام الأخصائي بمناقشة كل جماعة من الجماعات الثلاثة حول الأدوار القيادية والتي كان خلاصتها هي:

أ- أن الجماعة الأولي أظهرت ارتياحا لدور القائد لأنه قدر مشاعرهم واحترم آرائهم وساعدهم على التخطيط والتنفيذ لصحيفة الحائط. وكان يرحب بأي فكرة جديدة ويحاول مساعدة الجماعة على تنفيذها. وذلك لأن القائد ديمقراطيا.

ب- أظهرت الجماعة الثانية استياء من دور القائد لأنه لم يقدر مشاعرهم ولم يحترم آرائهم وخطط هو للعمل وحدد لكل عضو دور يقوم به وإن كان لا يتفق مع ميوله. ولم يتقبل أي أفكار جديدة. مما أدى إلي عمل صحيفة حائط ولكن بمستوى غير جيد. وذلك لأنه كان "تسلطياً".

جـ- أما الجماعة الثالثة أظهرت أن القائد وكأنه لم يكن موجودا. فلم يكن له أي دور وسادت الفوضى أثناء العمل وتفرق الأعضاء وفشلت الجماعة في تحقيق أهدافها وذلك لأن القائد "كان فوضويا".

د- ثم قام أخصائي الجماعة بإجراء مناقشة مع الأعضاء لتحديد

خصائص أساليب القيادة (الديمقراطية والتسلطية والفوضوية) من واقع الخبرة التي عايشوها. ثم لخص لهم ركائز كل نوع من القيادة وفوائدها وكيفية ممارستها بالتركيز على الديمقراطية.

تجربة ثانية ترتبط بلعب الأدوار في مجال مكافحة التدخين.

ومن خلا هذه التجربة طلب الباحث من عدد من المدخنين أن يدعوا أنهم لا يدخنون ويحاولوا إقناع غيرهم من المدخنين بضرورة التوقف عن التدخين. "ووزعوا عشوائيا" على مجموعتين أحدهما مستمعة والأخرى ناصحة. وبعد ثلاثة أسابيع لاحظ من التجربة أن أفراد المجموعتين قد تغير سلوكهم من ناحية التدخين. إلا أن من مثلوا الأدوار زاد تغير اتجاهاتهم عن المستمعين. وبعد فترة ثلاث أسابيع أخرى تراجع المستمعون إلى اتجاهاتهم قبل إجراء التجربة بينما استمر الممثلون في اتجاهاتهم نحو التدخين.

تجربة ثالثة ترتبط بلعب الأدوار في مجال تدريب الباحثين على جمع البيانات.

وهذه التجربة يمكن استخدامها من خلال قاعات تدريس حلقات البحث لطالبات الخدمة الاجتماعية. فبعد أن تقوم الطالبات بتصميم الاستبانة بتوجيه من أستاذة المادة. يمكن عمل اجتماع للطالبات واختيار إحدى الطالبات لتلعب دور الباحثة التي تقوم بإجراء المقابلة البحثية وطالبة أخرى تلعب دور المبحوثة. ثم نقوم بتنفيذ التجربة أمام بقية الطالبات كمشاهدات وملاحظات. وبعد أن تقوم الباحثة بإجراء مقابلتها مع المبحوثة. يتم مناقشة بعض الأمور من حيث:

- طريقة إلقاء الأسئلة.

- هل الأسئلة مفهومة أم لا.
- الوقت الذي استغرق في جمع البيانات.
- مدى استيعاب المبحوثة لأسئلة الاستمارة.
- مدى شمولية التساؤلات الواردة في الاستبانه.
- الملل الذي شعرت به المبحوثة من طول أسئلة الاستبانه.

ومن خلال مناقشة هذه الأمور يمكن إجراء تعديلات على الأداة قبل النزول للميدان وكذلك إعطاء ملاحظات إرشادية تزيد من مهارات الطالبات على جميع البيانات.

تجربة رابعة ترتبط بلعب الأدوار لتدريب الطالبات على مهارات مواجهة الآخرين.

ويمكن استخدام هذه التجربة من خلال قاعة التدريس من خلال اختيار أستاذة المادة لأحدى الطالبات لكي تقوم بمذاكرة إحدى موضوعات المقرر الدراسي وتستعد لعرضه أمام زميلاتها في المحاضرة. وتترك لها أستاذة المادة الفرصة الكاملة لعرض الموضوع وتلعب دور الأستاذة وأثناء قيام الطالبة المختارة بذلك تدون أساتذة المادة ملاحظات عليها من حيث:

- القدرة على تنظيم الأفكار.
- القدرة على تحديد عناصر المحاضرة.
- القدرة على عرض كل عنصر بصورة وافية.
- قدرة الطالبة على الاستجابة لتساؤلات زميلاتها.
- قدرة الطالبة على مراعاة الوقت المحدد لها.
- قدرة الطالبة على الثقة بالنفس والتماسك عند قيامها بالدور.

مع الأخذ في الاعتبار تدخل أستاذة المادة عندما يتطلب الموقف ذلك حتى لا تشعر الطالبة بالفشل. فهي أولا وأخيرا في موقف تعليمي.

وفي نهاية التجربة يمكنها أن تقوم بإعطاء توجيهات للطالبات ترتبط بالقدرة على تأكيد الذات ومهارات المواجهة والثقة بالنفس. وهي جوانب أساسية يجب توافرها الأخصائية الاجتماعية.

تجربة خامسة لاستخدام لعب الأدوار في مجال الوقاية من المخدرات :

تسعى طريقة خدمة الجماعة إلى تحقيق أهداف وقائية مع القطاعات الجماهيرية العديدة المستهدفة بذلك مثل طلاب المدارس والشباب والعمال وطلاب الجامعات أيضاً. وهي في سعيها لتحقيق ذلك تستخدم لعب الأدوار كأحد الأساليب الفعالة في تحقيق الوقاية.

وتعتبر مشكلة إدمان المخدرات من المشكلات التي تؤثر على الأفراد والأسر والمجتمعات تأثيراً بالغ الخطورة جسمياً ونفسياً واقتصادياً واجتماعياً. ويحاول المؤلف عرض أحدى التجارب التي استخدمت لعب الأدوار لتحقيق التوعية الوقاية من المخدرات عن طريق أحدى الجماعات التي قامت بتنفيذ التجربة بمساعدة الأخصائي الاجتماعي في أحدى المدارس الثانوية. ويمكن عرض التجربة في ضوء خطوات لعب الأدوار على النحو التالي:

(١) مواقف لعب الأدوار التي ترتبط بالوقاية من الأدمان:

أ- موقف لعب الأدوار يهدف إلى تنمية معارف أعضاء الجماعة بالأضرار الجسمية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية التي تحدثها المخدرات للمتعاطين وأسرهم وكذلك المجتمع الذي يعيشون فيه.

ب- موقف لعب الأدوار يرتبط بخصائص مرحلة المراهقة التي يمر بها طلاب المدارس الثانوية والتي تتميز بالتذبذب الانفعالي والتفكير السريع والعشوائي في بعض الأحيان والذي يكون نتيجة وجود أفكار خاطئة قد ترتبط بالمخدرات وتعاطيها مما يستلزم تصحيح هذه الأفكار.

(٢) تحديد الأدوار اللازمة لإثراء المعارف والأفكار التي تؤدي إلى الوقاية من الإدمان.

انطلاقاً من أهداف مواقف لعب الأدوار التي تم تحديدها في الخطوة الأولى فإن الأدوار اللازمة للقيام بالتجربة هي:

أ- دور خاص بمدمن يعاني من الإدمان فتظهر عليه أعراض جسمية ونفسية نتيجة لتعاطي المخدرات بالإضافة إلى المشكلات الأسرية التي يحدثها نتيجة لذلك.

ب- دور لطبيب متخصص في علاج الإدمان يقوم بالكشف على المدمن ليقرر مابه أعراض تدميريه أحدثتها المخدرات.

جـ- دور خاص بأحد أعضاء الأسرة الذي يشاهد موقف المدمن ويتدخل مع الطبيب ليروى له الأعراض المرتبطة بالمدمن وما يقوم به من أفعال وتصرفات تحدث خلاف وشجار دائم بين الزوج والزوجة والأبناء.

(٣) اختيار لاعبي الأدوار وتهيئتهم :

يقوم أخصائي الجماعة باختيار أربعة أعضاء يلعبوا الأدوار الآتية:

- عضو من أعضاء الجماعة يلعب دور شخص يعاني من الإدمان ويظهر من خلال تعبيرات الوجه وحركات الجسم الانهاك الذي يحدثه المخدر له. وكذلك يعبر عن فقدان توازنه وعدم التركيز في الحديث والتواصل الايجابي مع الآخرين.

- عضو أخر يلعب دور الطبيب المتخصص في علاج الإدمان يقوم بالكشف على المريض ويشخص حالته ليحدد الأمراض التي أصابت المدمن نتيجة للإدمان وكذلك يشخص الحالة النفسية للمدمن.

- عضو آخر يلعب دور أحد أعضاء الأسرة الذي اصطحب المدمن إلى عيادة الطبيب. ويقوم بالتحدث عن ما يحدثه المدمن من مشكلات ، ويستجيب للطبيب عندما يستفسر منه عن بداية الإدمان وتطوراته.

وأخصائي الجماعة عليه أن يهيئ الأعضاء لاداء أدوارهم ويعطيهم المعلومات الصحيحة عن الإدمان وأسبابه ومشكلاته بالاستناد إلى الأسلوب العلمي.

(٤) تهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار :

يقوم أخصائي الجماعة بتهيئة المكان الخاص بلعب الأدوار على النحو التالي:

- جزء من المكان كعيادة لطبيب وبه سرير للكشف ومكتب صغير وسماعة طبيب وجهاز لقياس الضغط.. الخ.

- جزء من المكان لانتظار المرضى ينتظر به المدمن والشخص الذي قام باصطحابه.

- يجب أن يكون المكان منظم ويمكن لمشاهدي لعب الأدوار من رؤيته بوضوح.

(٥) تهيئة الجمهور للملاحظة :

يقوم أخصائي الجماعة بإعطاء توجيهاته للجمهور بضرورة التركيز أثناء مشاهدتهم لعملية لعب الأدوار وتسجيل ملاحظاتهم والأسئلة التي يرغبوا في توجيهها بعد إنتهاء التجربة.

(٦) تنفيذ عملية لعب الأدوار :

تتم عملية لعب الأدوار كما تم التخطيط لها مسبقاً على النحو التالي:

أ- يأتي المدمن مع أحد أفراد أسرته والذي يبدو عليه الانزعاج من حالة المدمن وما وصل إليه من إعياء جسمي ونفسي واجتماعي.

ب- يدخل على الطبيب الذي يقوم باستقبال المدمن وصاحبه. ثم يقوم بالكشف على الحالة ويحدد بصوت عالي الأمراض التي أحدثها الإدمان في الشخص وهي:

- شحوب الوجه واحمرار العينين وتشنجات في الوجه والعينين.
- ضعف القدرة على التركيز.
- انهيار عصبي ناتج عن تأثير المخدر.
- تلف في بعض خلايا المخ ناتج عن مدة الإدمان.
- الهذال والضعف العام للجسم.
- ثم يقوم الطبيب بإعطائه دواء مهدئ للسيطرة على الحالة.

جـ- يطلب الطبيب من الشخص الذي قام باصطحاب المدمن. أن يروى أمام المشاهدين الحالة النفسية والاجتماعية للمدمن مع أسرته والمحيطين ليقول:

- الهياج الشديد والاعتداء على أفراد الأسرة نتيجة لعدم تعاطية المخدر في موعده.
- كثرة الكذب كنوع من التبرير والحيل الدفاعية.
- التحجر في المشاعر والأحاسيس.

- فقدان العلاقات الاجتماعية بالآخرين.
- التفكير في الحصول على المال بأيه وسيلة لشراء المخدرات.
- خلافات عائلة متكرره.
- فقدان العلاقة بالجيران والأقارب.
- نظرة الأبناء السلبية للأب المدمن.

و- ثم تنتهي عملية لعب الأدوار بأن يقوم الطبيب بتحديد البرنامج العلاجي للمدمن من خلال مصحة لعلاج الإدمان على أن تساعد الأسرة في ذلك.

(٧) إجراء مناقشة تقويمية حول عملية لعب الأدوار التي تمت من خلال التجربة السابقة:

وهناك يركز الأخصائي على الاستجابة لاستفسارات الحاضرين. ويطلب منهم إبداء ملاحظاتهم حول الأدوار التي تم تمثيلها. ثم يحدد الخلاصة أو الدروس المستفادة من هذه التجربة لكل يعمق ما تم اكتسابه من معلومات ومعارف.

(٣) المحاضرة كأسلوب للتنمية المعرفية المرتبطة بالمهارات :

تعتبر المحاضرة من الأساليب الهامة التي يمكن استخدامها لتنمية معارف الأعضاء ومعلوماتهم حول موضوعات معينة ليس لهم سابق معرفة بها. كما أنها أسلوب تعليمي يستخدمه الأكاديميون والمدربون في مختلف المؤسسات بغرض التعليم والتثقيف والتدريب.

ولما كان التدريب على المهارات يتضمن اكساب الأعضاء جوانب نظرية ومعرفية بالاضافة إلى زيادة خبراتهم العملية والتطبيقية. فتأتي المحاضرة

كوسيلة للتعامل مع الجانب المعرفي النظري وتوصيله للأعضاء بأسلوب علمي مبسط وبطريقة مشوقة وجذابه تساهم في عملية الفهم والاستيعاب.

ومع التطور التكنولوجي الحادث في وسائل الاتصال تطورت أساليب القاء المحاضرات فأصبح المحاضر الماهر يستخدم أكثر من وسيلة للتوصيل بجانب الوسيلة الأساسية وهي الكلام. فيمكن استخدام جهاز الفيديو لعرض أمثله ومواقف معينة أثناء المحاضرة لتجعلها أكثر اثارة وتشويقاً ولتثبيت المعلومات التي يتلقاها المشاركين كما أن استخدام الحاسب الآلي في مجال القاء المحاضرات أصبح ضرورياً لعرض المعلومات بطرائق عديدة كماً وكيفاً تبعاً لمهارة المحاضر أو المدرب الذي قام بتغذية جهاز الحاسب بها.

ولكي تنجح المحاضرة كأسلوب للتنمية المعرفية المرتبطة بالتدريب على المهارات. فمن الضروري أن يراعى أخصائي الجماعة الاعتبارات الآتية:

- تحديد موضوع المحاضرة بدقة على أن يرتبط بالجانب المعرفي للمهارة الواجب تدريب الأعضاء عليها.
- صياغة عنوان المحاضرة بطريقة مختصرة وبأسلوب جذاب ومشوق لأعضاء الجماعة المتدربين.
- تحديد عناصر موضوع المحاضرة مع الأخذ في الاعتبار تغطية جميع الجوانب الخاصة بالموضوع المراد عرضه.
- شرح كل عنصر من عناصر المحاضرة بأسلوب سهل مع توضيح المصطلحات العلمية الغامضة للمتدربين وإعطاء الأمثلة الإرشادية لتثبيت المعلومات.
- توزيع الوقت المحدد للمحاضرة على عناصر المحاضرة مع الالتزام بالوقت المحدد لكل عنصر.

- استخدام أساليب أخرى بجانب الأسلوب اللفظي كالفيديو أو التسجيل الصوتي أو الحاسب أو أجهزة العرض وإن كان ذلك يتوقف على إمكانات المؤسسة وعلى المحاضر (المدرب) تحديد ذلك مسبقاً.

- التأكيد على تجهيز مكان المحاضرة لتصبح الإضاءة والتهوية جيدة والمقاعد مريحة وسعة المكان مناسبة للعدد المشارك في المحاضرة.

- على المحاضر تحديد طريقة الأسئلة للأعضاء من بداية المحاضرة. ويفضل أن يقوم الأعضاء بتسجيلها في ورقة معهم وكل عضو يقوم بإلقاء سؤاله أو تجميع الأوراق من المشاركين والإجابة على التساؤلات والفيصل في الطريقتين هو الوقت المتاح للتساؤلات أن كان كبيراً فكل عضو يلقي سؤاله وان كان الوقت قليل تجمع الأوراق ويجاب عن كل الأسئلة مره واحده.

- المحاضر الجيد يلاحظ ردود أفعال الأعضاء أثناء المحاضرة ويعدل وضعه تجاه ذلك ، فعندما يشعر أن المشاركين أصابهم الملل ويحاول جذب انتباههم بإعطاء مثالاً أو بطرفة قصيرة لازالة الرتابة والملل، كما أنه يحاول لفت نظر الأعضاء غير المنتبهين أو الأعضاء غير الملتزمين لوضع الحدود للسلوك بطريقة تربوية ومقبولة وتتمشى مع قواعد المؤسسة التي ينتمي إليها.

- ينبغي على القائم بإلقاء المحاضرة استخدام صوته الطبيعي إذا كانت القاعة صغيرة ومجهزة لذلك ، ويمكنه استخدام مبكر الصوت إذا كانت القاعة كبيرة والعدد المشارك كبير.

- على القائم بإلقاء المحاضرة أن يكون على علم بخصائص الأعضاء المشاركين في المحاضرة من حيث مستواهم التعليمي والثقافي وثقافة الجميع

الذي ينتمون إليه والاهتمامات التي دفعتهم إلى حضور المحاضرة. وبالتالي يستطيع صياغة محاضرته طبقاً لهذه الخصائص لتصبح ذات تأثير ايجابي ويحدث التفاعل من خلالها.

- يجب أن يتميز القائم بإلقاء المحاضرة بالقدرة على التلخيص ليطرح على المشاركين في المحاضرة الخلاصة والاستنتاجات وأهم الدروس المستفادة من المحاضرة.

- يجب على القائم بإلقاء المحاضرة الاهتمام بالمظهر العام ويعتبر نفسه نموذج يقتدى به أعضاء الجماعة المشاركين في المحاضرة.

- الثقة بالنفس من الأمور الضرورية لنجاح المحاضرة في إلقاء محاضرته واقناع الحاضرين بأفكاره.

- استعداد القائم بإلقاء المحاضرة مطلب ضروري لنجاح المحاضرة فكتابة المحاضرة وتنظيم الأفكار وتحديد الأهداف المرجوه من المحاضرة وحسن إدارة الوقت من الجوانب الرئيسة لهذا الاستعداد.

- بشاشة الوجه والاتزان الانفعالي والاستخدام الهادف لحركات اليدين ووضع الجسم من الأمور الرئيسة للاتصال غير اللفظي كأسلوب مدعم للاتصال اللفظي أثناء المحاضرة.

- التفاعل مع المشاركين في المحاضرة أمر ضروري بشرط ألا يؤثر على الأهداف الأساسية المرتبطة بموضوع المحاضرة.

- كتابة موضوع المحاضرة وتصويره وتوزيعه على المتدربين قبل بداية المحاضرة من الأمور الهامة لاستعداد الأعضاء وقدرتهم على التواصل وتوجيه الأسئلة أثناء المحاضرة.

- تكليف الأعضاء المشاركين في المحاضرة ببعض المسئوليات والأعمال المرتبطة بموضوع المحاضرة مطلب ضروري لإشعارهم بأنهم مسئولين عن تجميع المعارف.

ومن واقع الطرح السابق للشروط الواجب توافرها في المحاضرة كأسلوب للتدريب على المهارات. فان الالتزام بهذه الشروط من جانب القائم بعملية التدريب يجعل المحاضرة وسيلة لإكساب مهارات الإنصات الواعي والتفكير المنطقي الفعال على اعتبار أن المحاضر يصبح قدوة تغرس في الأعضاء مهارات مختلفة. هذا فضلاً عن أنها تصبح أسلوب فعال للتنمية المعرفية وتوسيع المدارك لدى المشاركين في المحاضرة.

(٤) ورش العمل كأسلوب للتدريب على المهارات :

تعتبر ورش العمل مع الأساليب المهنية التي تستخدم للعمل مع الجماعات بأنواعها المختلفة وإن كانت ترتبط بإنجاز المهام والتخطيط للبرامج والأنشطة التي تمارس مع العملاء. ليس ذلك فحسب بل كذلك تستخدم لتنمية المهارات الاجتماعية وتنشيط التفاعل وتنمية القدرة على العمل التعاوني المشترك.

واستخدامات ورش العمل ليس قاصراً على الخدمة الاجتماعية بل أنها أداة ووسيلة تستخدم في كافة التخصصات المهنية التي تتعامل مباشرة مع الناس بغرض تدريبهم وتطويرهم وتفعيل مشاركتهم في اتخاذ القرارات بأسلوب علمي مدروس.

ويعرف (قاموس المورد) ورشة العمل Work Shop بأنها: الحلقة الدراسية الحرة والتي لا يشارك فيها عادة غير البالغين الذين سبق لهم العمل في

الموضوع المدروس وتتميز بحرية المناقشة وتبادل وجهات النظر وبالتطبيق العملي لمختلف الطرائق والمهارات ويعرفها (معجم المصطلحات الاجتماعية) بأنها الورشة التي يتم فيها العمل يدوياً في انتاج أو تجميع أو اصلاح السلع.

ويقال ورشة تأهيل Rehabilitation work shop أو ورشة تدريب Training work shop ويرى البعض أن ورشة العمل: هي مجموعة من الناس يقوموا بأداء عمل مختصين فيه (مثل تعليم اللغة الاجنبية مثلاً) ويمكننا تعريف ورشة العمل على أنها: اجتماع عدد من الأفراد مع بعضهم البعض بغرض انجاز عمل معين يرتبط بتخصصهم. ويتميز أدائهم بالتعاون المشترك والتفاعل المباشر القائم على توزيع الأدوار وتحديد المسئوليات عن طريق قيادة توجه الجماعة نحو تحقيق أهدافها.

ومن واقع التعريفات السابقة نستخلص خصائص وسمات ورشة العمل والتي تتمثل في:

أ- تتميز ورشة العمل بتجانس أعضائها من حيث التخصص ووحدة الهدف.

ب- حرية الرأي والعمل المشترك والتوجه نحو إنجاز المهام.

جـ-يدير ورشة العمل شخص قيادي لديه الخبرة في الموضوع المراد دراسته والمهام المستهدفة بالإنجاز. كما لدية القدرة على التوجيه وإرشاد الأعضاء.

د- تهتم ورش العمل بالنواحي التطبيقية والعملية والتي من أمثلتها:

- تحديد أنسب البرامج الملائمة لإشباع احتياجات العملاء.

- تحديد الطرق الملائمة لزيادة موارد المؤسسة.

- تحديد محتوى مقرر (مهارات خدمة الجماعة) لتدريب فرقة دراسية معينة.

- التوصل للحلول المناسبة لمواجهة المشكلات السلوكية للطلاب.

و- يتوقف نجاح ورشة العمل على ما يتمتع به القائد من خبرات ومهارات متنوعة وكذلك نضج المشاركين ودرجه حماسهم لإنجاز العمل وتحقيق الهدف.

ولورش العمل أهمية قصوى لتطبيقات الخدمة الاجتماعية كمهنة بصفة عامة ولخدمة الجماعة بصفة خاصة حيث أنها تسعى إلى تطوير الأعضاء واكسابهم المهارات اللازمة لصقل شخصياتهم. وتتضح هذه الأهمية من خلال النقاط التالية:

١- تستخدم ورش العمل في تدريب الأعضاء على مهارات العمل الجماعي والقيادة وتحمل المسئولية.

٢- تسعى ورش العمل إلى اتخاذ قرارات مدروسة قابلة للتنفيذ هدفها حل المشكلات وإشباع الاحتياجات.

٣- تستخدم ورش العمل لصياغة البرامج والأنشطة التطبيقية بالأسلوب الذي يؤدي إلى تنفيذها في حدود الإمكانات المتاحة وطبقاً لمدى زمني محدد.

٤- تستخدم ورش العمل لتحويل الأهداف العامة بعيدة المدى إلى برامج ومشروعات قابلة للتنفيذ.

٥- تستخدم ورش العمل لمواجهة الأزمات أو الظروف الطارئة والتي قد تؤثر على العملاء أو المؤسسات التي تقوم بتوفير خدمات الرعاية.

٦- تستخدم ورش العمل لعلاج بعض أنماط السلوك الانطوائي أو الاتكالي لما ينتج عنها من تفاعل وتعاون وتكليفات معينة لأداء المهام.

٧- تستخدم ورش العمل كأداه أساسية في التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية على المهارات المهنية المختلفة.

٨- تستخدم ورش العمل في الدورات التدريبية التي تهدف إلى تطوير الأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المتنوعة.

٩- تستخدم ورش العمل في المؤتمرات العلمية لمناقشة القضايا والمشكلات والأفكار العلمية ، والتوصل إلى نماذج وأطر تصوريه صالحه للتطبيق والممارسة.

١٠- تستخدم ورش العمل في المجالات التربوية كوسيلة للتعلم والتدريب على تطبيقات العلم.

وتدار ورش العمل بأساليب عملية متعددة. يستخدم كل أسلوب فيها حسب هدف الورشة وخصائص المشاركين فيها وخبراتهم السابقة. وسوف نعرض من خلال هذا الجزء بعض الأساليب المهنية التي يستطيع الأخصائي الاجتماعي استخدامها وهي:

أ- الأسلوب التقليدي لإدارة ورش العمل.

ب- العصف الذهني كأسلوب لإدارة ورشة العمل.

جـ- المناقشة التراكمية كأسلوب لإدارة ورش العمل.

د- أسلوب إدارة ورشة العمل من خلال المجموعات الصغيرة.

ونعرض لكل أسلوب بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

١-الأسلوب التقليدي لإدارة ورش العمل:

وعادة ما يستخدم هذا الأسلوب في غرفة الاجتماعات التي تجتمع بها

الأعضاء ويكون شكل الجلسة على هيئة نصف دائرة لتقوية التفاعل والمناقشة. ومن الضروري وجود سبورة لتوضيح بعض الأفكار وكتابة بعض المقترحات حتى يسهل مناقشتها والتصويت عليها من جانب الجماعة. ويمكن اختيار أحد الأعضاء لقيادة الجماعة أثناء انعقاد ورشة العمل. ويصبح دور الأخصائي ملاحظة سلوك وتصرفات الأعضاء أثناء عملية المناقشة ثم يتدخل وقت اللزوم ، ويمكن تعيين عضو ليقوم بالتسجيل.

دور قائد ورشة العمل :

- إعداد وتجهيز جدول الأعمال قبل انعقاد المناقشة.
- أن يلتزم بموعد بداية المناقشة حتى يلتزم جميع الأعضاء بالحضور.
- أن يحدد الموضوع المراد دراسته بصورة واضحة على الأعضاء.
- يقوم باستشارة جميع الأعضاء ليشاركوا في مناقشات ورشة العمل.
- مراعاة أن المناقشات الدائرة يتم تسجيلها على طريق المسجل.
- يحاول تلخيص نتائج المناقشة وعرضها على الأعضاء.
- يحاول تحديد جدول الأعمال الخاص بالاجتماع القادم ثم ينتهي من المناقشة في موعدها المحدد.

دور الأخصائي في إدارة ورشة العمل :

- يساعد قائد المناقشة على القيام بدورة.
- يحاول التدخل عندما تفشل الجماعة في التوصل إلى قرار.
- يمكن للأخصائي التدخل ليصحح رأي خاطئ أو لإعطاء معلومة أو فكرة جديدة ترتبط بالموضوع.
- يحاول ملاحظة سلوك الأعضاء أثناء مناقشاتهم في ورشة العمل.

مميزات الأسلوب التقليدي لإدارة ورشة العمل:

- يمكن تدريب الأعضاء على بعض المهارات كالقياده والاتصال والقدرة على التسجيل.

- زيادة التفاعل الديناميكي بين الأعضاء.

- من خلالها يمكن دارسة وتشخيص احتياجات ورغبات الأعضاء بالإضافة إلى تقويم البرامج والأنشطة.

- سهولة تطبيقها فهي واضحة ومحددة الخطوات.

- يمكن إجراؤها في أي مكان.

عيوب الأسلوب التقليدي لإدارة ورش العمل :

- قد يشعر الأعضاء بالملل نظراً لعدم التجديد فيها.

- قد يظهر بعض الشلل والعشيرات التي تعطل المناقشة.

- لا يصلح هذا الأسلوب مع الجماعات الكبيرة.

٢- العصف الذهني كأسلوب لإدارة ورشة العمل

لقد اتبع (اليكس ازبورن Alex asborn) هذا الأسلوب كاستجابة لعدم رضاه عن أسلوب المناقشة التقليدية والتي تدور بين عدد من الأعضاء يدلي كل منهم برأيه في تعاقب أو تناوب مع إتاحة الفرصة للمناقشة وذلك لما كشف عنه الأسلوب من قصور. وقد واصل اليكس دراسته لهذا الأسلوب واستخدمه في بحوثه وفي التدريبات التي كان يقوم بها لمن يرغب في التزود بأصول هذا الأسلوب. كما استخدمه لتنمية قدرات الأفراد الإبداعية.

القواعد الأساسية لأسلوب العصف الذهني :

يرتكز هذا الأسلوب على مجموعة من القواعد الأساسية التي ينبغي الألتزام بها عند إدارة ورشة العمل الإبداعية وهي:

أ- العجلة الفكرية: وتعتمد على حرية التفكير ومساعدة الأعضاء على إبداء أرائهم بصورة متتابعة وتشجيع الأعضاء على التعبير عن كل ما لديهم من أفكار.

ب- النقد مستبعد: أي ان توجه أي انتقادات للأفكار المعروضة خارج قانون هذا الأسلوب فالأعضاء يعرضون أفكارهم دون تحليل أو إصدار أو تقييم لأي فكره.

جـ- الكم مطلوب: الحصول على أكبر كم من الأفكار أمر مرغوب فيه. ولذا يحدد وقت زمني لكل عضو عندما يقوم بعرض أفكاره.

د- المزج وإعادة الترتيب وتحسين الأفكار يشجع الأعضاء على طرح أفكار جديدة.

إجراءات العصف الذهني :

تعتمد هذه الطريقة على الخطوات الآتية :

الخطوة الأولى: يتم فيها توضيح الموضوع المستهدف. مع تحديد عناصر مناقشته بحيث يكون كل عضو على وعي بالمطلوب منه في إطار ورشة العمل.

الخطوة الثانية: يتم من خلالها طرح الأفكار حول موضوع ورشة العمل. وتستغرق هذه الجلسة من ٥ : ١٠ دقيقه. والأعضاء يتراوح عددهم من ١٠ : ١٥ عضو. ويتم طرح الأفكار دون نقد أو تحليل لها مع مراعاة القواعد المشار

إليها مسبقاً وتدار هذه الجلسة كما يلي:

- كل مشترك يعرض أفكاره في غضون وقت محدد وليكن ثلاث دقائق. فالعضو الأول يبدأ ثم الثاني ولكن يعرض أفكار جديدة عن العضو الذي سبقه وفي نفس الوقت المتاح له وهذا بشكل مرتب إلى آخر عضو من الأعضاء المشاركين.
- يمكن اعادة دورة الأفكار مرة أخرى وفي هذه الحالة العضو الذي ليس لديه أفكار يقول (لا) فنأخذ العضو الذي بعده وهكذا إلى أن نحصل على جميع الأفكار الموجوده لدى الأعضاء.
- يمكن لكل عضو أن يسجل أفكاره من خلال ورقه امامه حتى تتاح للأعضاء الفرصه لننظم الأفكار ونرتبها ونتذكرها أيضاً.

الخطوة الثالثة: وهي مرحلة تقويم الأفكار واختبارها عملياً. وقد تستغرق هذه المرحلة أكثر من جلسة بحيث يستطيع الأعضاء الوقوف على كل الأفكار الصالحة للتطبيق والممارسة. بشرط أن يتم تقويم الأفكار دون النظر لصاحب الفكرة وتنتهي هذه الجلسة بصياغة الأفكار المقبولة بمشاركة كل أعضاء ورشة العمل.

دور قائد اجتماعات العصف الذهني :

- يقوم بشرح موجز لموضوع ورشه العمل مع تحديد عناصره.
- مساعدة الأعضاء على عرض أفكارهم بحرية تامة وبصورة متتابعة.
- يعطي الفرصة لكل عضو ليجهز نفسه لعرض أفكاره طبقاً للوقف الزمني المحدد له.
- القائد يعرض فكرته كأي عضو من الأعضاء دون الاستئثار بالوقت المتاح للاجتماع ككل.

- ألا يدافع عن فكرة أحد أعضاء ورشة العمل.

- على القائد عدم مناقشة الجماعة أثناء عرض الأفكار.

- يمكن للقائد أن يكتب أفكار الأعضاء على سبورة أو يرسمها في خريطة.

- يجب عليه استثارة الأعضاء الذين لا يتحدثوا ويشجعهم ليعبروا عن أفكارهم.

٣- المناقشة التراكمية كأسلوب لإدارة ورش العمل

مضمون الطريقة : المناقشة التراكمية هي نشاط جماعي يمكن من خلاله تزويد الأعضاء بمهارات اتخاذ القرارات، وكذلك تنمية قدرة الفرد على تقويم المواقف بطريقة دقيقه، من خلال تحديد الايجابيات والسلبيات، والمناقشات التراكمية تبدأ بمجموعة صغيرة من الأفراد وتزداد هذه المجموعات تدريجياً حسب خطوات المناقشة لتنتهي بمساعدة الجماعة ككل.

كيفية اجراء المناقشة التراكمية :

يتم استعمال المناقشة التراكمية مع جماعات يتراوح حجمها بين (٨-٣٢) عضواً وتتم على النحو الآتي:

١- يقوم القائد بعرض الموضوع أو الموقف أو المشكلة على الجماعة، ويقوم بتحديد المطلوب من الأعضاء في صورة نقاط أساسية حتى يضع محاور معينة لعملية التفكير.

٢- يعطي لكل عضو دقائق قليلة (٥-١٠) ليفكر في الموضوع أو المشكلة ، ويصل إلى قرارات او أفكار معينة ، وفي هذه المرحلة يقوم كل عضو بالتفكير بمعزل عن الآخر.

٣- في هذه المرحلة يتم تكوين مجموعات ثنائية من الأعضاء ، ليقوم العضوان بجمع أفكارهما وتوحيد الأفكار الجديدة وكذلك إلغاء بعض الأفكار التي لا تتصل بالموضوع ، ويتفق العضوان على قائمة مكتوبة توضح أفكارهما عن الموضوع.

٤- في هذه المرحلة يتم تكوين مجموعات رباعية من الأعضاء ، لتقوم كل مجموعة في التوصل إلى قرار بشان حلول أو نواحي معينة تتعلق بالمشكلة وإذا كان عدد الجماعة لا يكفي لتكوين كل الجماعات رباعية فيمكن وضع مجموعة ثلاثية.

٥- وفي هذه المرحلة تحدث مناقشات بين كل المجموعات الفرعية الرباعية أو الثلاثية وعلى احدى المجموعات أن تقنع المجموعات الباقية بوجهة نظرها.

وبعد ذلك يقوم القائد بمراجعة النقاط الأساسية التي دار حولها النقاش، ويلخص الاستنتاجات، ونمط الجدل الذي تم استعماله في الوصول إلى قرارات مع توجيه الأعضاء إلى التخلي عن بعض السلبيات التي حدثت أثناء عملية المناقشة.

دور الأخصائي في طريقة المناقشة التراكمية:

ينحصر دور الأخصائي في هذه الطريقة في النواحي الآتية:

أ- يحدد موضوع النقاش بدقة لأعضاء الجماعة.

ب- يحاول مساعدة المجموعات أثناء عملية النقاش.

جـ- يتدخل لتوجيه المناقشة في حالة خروجها عن الأهداف.

ث- يتولى تحديد الاستنتاجات النهائية للموضوع.

مميزات هذه الطريقة:

لهذه الطريقة عدة مميزات تنعكس على الأعضاء وعلى الجماعة ككل منها:

- إتاحة الفرصة لكل عضو للتفكير في الموضوع.
- إتاحة الفرصة لجميع الأعضاء للتفاعل وتكوين العلاقات الايجابية ، من خلال وجوده في مجموعات صغيرة.
- تدريب العضو على التحدث والاتصالات الفعال.
- زيادة كفاءة الجماعة في الوصول إلى قرارات مدروسة بشأن أعمالها.

٤- أسلوب إدارة ورشة العمل من خلال المجموعات الصغيرة.

ويستخدم أسلوب المجموعات الصغيرة لإدارة ورش العمل عندما يكون حجم الجماعة كبيراً. فإذا كان حجم المشاركين يصل (٦٠) عضواً مثلاً يمكن تقسيمه إلى أربعه مجموعات حجم كل مجموعة (١٥) عضواً تقوم كل جماعة بمناقشة عنصر من عناصر الموضوع خلال وقت زمني يتاح للمجموعات الأربعة. ثم يتم عقد اجتماع عام لجميع أعضاء ورشة العمل. نعرض ما توصلت إليه المجموعات الأربعة لإقراره والعمل بموجب القرارات أو التوصيات أو الحلول التي تم التوصل إليها.

كيفية اجراء هذا الأسلوب :

أ- يتم تقسيم المشاركين إلى جماعات صغيرة حسب الهدف وطبيعة الموضوع المراد دراسته. ويمكن اختيار أعضاء كل جماعة حسب خبراتهم في العنصر المراد مناقشته. أو حسب رغبات الأعضاء في العمل مع أعضاء معينين.

ب- يتم تعيين قائد لكل جماعة صغيرة. وهذه فرصه لتدريب الأعضاء على القياده وصقل مهاراتهم في هذا الجانب ، وكذلك تعيين مسجل لكل جماعة يقوم بتسجيل المناقشات وما توصلت إليه الجماعة.

ت- بعد انتهاء الوقت المحدد للعمل والمناقشة يقوم أخصائي الجماعة بعقد اجتماع عام لكل المشاركين. ويقوم من خلاله قائد كل مجموعة بعرض ما توصلت إليه جماعته. ثم صياغة تقرير شامل يتضمن كل التوصيات والحلول المرتبطة بموضوع ورشة العمل.

ث- هذه الطريقة تؤدي إلى اختصار الوقت الزمني وتحقيق أكبر قدر من المشاركة والتفاعل للأعضاء والذي لا يمكن تحقيقه إذا تمت الورشة من خلال تواجد الأعضاء ككل في جماعة واحده.

* تجربة تطبيقية لاستخدام ورش العمل لتنمية مهارات الانصات الفعال لدى طالبات الجامعة.

أهداف التجربة :

تهدف هذه التجربة التطبيقية لتحقيق الآتي:

أ- تعريف الطالبات بمقومات الانصات الفعال والتي تتمثل في:

- الانتباه والتركيز فيما يقال.
- النظر إلى المتحدث وإشعاره بأهمية ما يقوله.
- عدم مقاطعة المتحدث أثناء طرحه للأفكار أو العناصر المرتبطة بالموضوع.
- القيام بتسجيل النقاط البؤرية المرتبطة بموضوع المناقشة أو المحاضرة. وكذلك تسجيل الملاحظات أو الأسئلة أو الأفكار التي يمكن الاسهام بها لتفعيل الموضوع.

- عدم السرحان أو الشرود أثناء قيام المتحدث بإلقاء محاضرته أو عرضه للأفكار.

- عدم الإنشغال عن المتحدث بالأحاديث الجانبية أو التحرك الزائد أثناء المحاضرة أو الاشارات الرمزية التي تؤدي إلى تفاعلات صامته في موضوعات أخرى.

- يمكن لفت نظر المتحدث بأسلوب مهذب إلى ضرورة رفع الصوت أو خفضه لتفعيل عملية الفهم والاستيعاب.

- استيعاب رسالة المتحدث والتفكير فيها وإبداء استجابة لها معنى.

ب- تهيئة الفرصة المناسبة لاكساب المشاركين الخبرات التطبيقية المرتبطة بالمقومات سالفة الذكر من خلال ورشة عمل.

تنفيذ التجربة :

قبل أن تقوم الأخصائية الاجتماعية بتنفيذ التجربة عليها أن تختار ثلاثين طالبة تشارك في ورشة العمل التي تهدف إلى تنمية مهارات الإنصات الفعال لديهن. مع ضرورة تجهيز قاعتين للاجتماعات تسع كل قاعة ١٥ طالبة وتكون مجهزة بمقاعد مريحة ودرجة إضاءة عالية ودرجة تهوية مناسبة. حتى لا تؤثر هذه العوامل بالسلب على درجة الإنصات الجيد أثناء إجراء التجربة.

ويتم إجراء التجربة من خلال مرحلتين:

المرحلة الأولى: تقوم من خلالها الأخصائية الاجتماعية بعمل اجتماع عام للطالبات المشاركات في ورشة العمل. ثم تقوم بإجراء مناقشة يشارك فيها كل الأعضاء وتدور حول مقومات الاتصالات الفعال ويهتم الأخصائي برأي

كل طالبة في هذا الموضوع وتسجل كل الأفكار ثم يتم صياغتها للتوصل إلى المقومات سالفة التى تم ذكرها في الهدف الأول، من التجربة.

والمرحلة الثانية: تقوم الأخصائية من خلال هذه المرحلة بتقسيم الطالبات المشاركات في ورشة العمل إلى جماعتين حجم كل جماعة (١٥) طالبة وتحدد مهام كل جماعة على النحو التالي:

الجماعة الأولى : تختار قائداً لها (يناقش مع الجماعة) المعوقات التي تحد من مشاركة الطالبات في البرامج والأنشطة الجماعية بالكلية مع ضرورة التركيز مع هذه الجماعة على تحديد قواعد للمناقشة يسير عليها الأعضاء مع الحرص على تطبيق مقومات الإنصات الفعال أثناء عملية المناقشة وتلتزم الجماعة بالوقت المحدد للمناقشة وهو ساعة واحدة. مع تعيين مسجل يقوم بتسجيل المناقشات، وعضو آخر يقوم برصد الملاحظات التي تتعلق بعدد مرات المقاطعة، ومدى تركيز الأعضاء واستجابتهم الفعالة لتوجيهات القائد، وكذلك حرص الأعضاء على الالتزام بالوقت ، ومدى قدرة القائد على جذب انتباه الأعضاء وضبط انفعالاتهم أثناء عملية النقاش.

والجماعة الثانية : تختار قائداً لها يناقش معها نفس موضوع الجماعة الأولى وهو المعوقات التي تحد من مشاركة الطالبات في البرامج والأنشطة الجماعية مع ترك الجماعة تناقش بدون أي ضوابط مع ترك الأعضاء يقاطعن بعضهن البعض. وقائد الجماعة يهتم بالأعضاء الذين يشاركن فقط دون الاهتمام بالغالبية. مع الأخذ في الاعتبار أن يكون هناك مسجل وملاحظ يدون الملاحظات المرتبطة بالإنصات الفعال ومدة المناقشة ساعة واحدة أيضاً كالجماعة الأولى.

ويجب أن تقوم أخصائية الجماعة بوضع الجماعة الأولى في قاعة خاصة بها والجماعة الثانية في قاعة أخرى.

نتائج التجربة :

بعد انتهاء المدى الزمني للتجربة اتضح الآتي:

الجماعة الأولى: قامت بتحديد المعوقات التي تحد من مشاركة الطالبات في الأنشطة والبرامج الجماعية من خلال عناصر محددة وشاملة. وقد أبدت الجماعة استجابات ايجابية تجاه عملية الإنصات بجوانبها المختلفة وأثر ذلك في الإنتاجية الفكرية للجماعة.

الجماعة الثانية: قامت بتحديد المعوقات ولكن بشكل جزئي وضعيف. وأبدت الجماعة استيائها من سلوكيات المقاطعة والأحاديث الجانبية وعدم التركيز. مما أثر بالسلب على إنتاجية الجماعة.

الدروس المستفادة من التجربة :

قامت أخصائية الجماعة بمناقشة الطالبات المشاركات في ورشة العمل في أوجه استفادتهن من هذه التجربة. وبعد انتهاء المناقشة قامت الأخصائية بتحديد الدروس المستفادة في الآتي:

- الإنصات الفعال عملية ضرورية للفهم والاستيعاب.
- الإنصات الفعال عملية ضرورية لزيادة الإنتاجية الفكرية للجماعة.
- الإنصات الفعال ضرورة للتفكير المنطقي والتنشيط الذهني.
- الإنصات الفعال لتدريب الأعضاء على الانتباه والتركيز.
- الإنصات الفعال ركن أساسي من أركان العملية الاتصالية.

وبعد العرض المفصل لأساليب التدريب على المهارات والتي على أخصائي الجماعة استخدامها. يمكن من خلال الجدول التالي عرض هذه الأساليب والمهارات المرتبطة بكل أسلوب:

جدول يوضح أساليب التدريب والمهارات المرتبطة بكل أسلوب :

م	أساليب التدريب	المهارة المرتبطة بكل أسلوب
١	المناقشة الجماعية.	مهارة التحدث الجيد - مهارة الانصات الواعي مهارات التفكير المنطقي - مهارة النقد الهادف مهارة التعبير اللفظي -مهارة التسجيل - المهارة في قيادة المناقشات وإدارة الحوار.
٢	لعب الأدوار.	مهارة التعبير غير اللفظي - مهارة حل المشكلات المهارة في أداء الدور - المهارة في القيادة .
٣	المحاضرة.	المهارة في تنظيم الأفكار -المهارة في إدارة الوقت - المهارة في توجيه التساؤلات - المهارة في عرض المعلومات.
٤	ورش العمل.	مهارات تحمل المسئولية - مهارات العمل الفريقي - المهارة في كتابة التقارير وعرض التوصيات - المهارة في وضع وتصميم البرامج والأنشطة.

رابعاً: خصائص الجماعات التدريبية :

تحظى الجماعة التدريبية بإهتمام بالغ من جانب القائمين على العملية التدريبية حيث أنها تعتبر الوحدة الأساسية التي عن طريقها يتم اكتساب المهارات. فعن طريق التفاعلات التي تحدث بين أعضاء الجماعة تتم عملية التعلم والعمل التعاوني المشترك والتفكير الهادف في الموضوعات المختلفة، ولذا فإن الاهتمام بتكوين تلك الجماعات وتحديد حجمها والتأكد من التجانس أو عدم التجانس تعتبر من الأمور الضرورية التي ينبغي الأخذ بها لنجاح عملية التدريب على المهارات وتستطيع تحديد أهم خصائص الجماعات التدريبية في الجوانب الآتية:

أ-خصائص الجماعات التدريبية من حيث الهدف

تختلف الجماعات التدريبية عن بعضها البعض من حيث الهدف من عملية التدريب:

فالجماعات التدريبية التي تهدف إلى اكساب المهارات المهنية تتطلب نوعية معينة من الأعضاء حيث يصبح من الضروري ان يكونوا أعضاء في مهنة معينة ولديهم اهتمام مشترك في تطوير أنفسهم أوان المؤسسة تضع برامج تدريب رسمية لتدريب المهنيين عليها.

أما الجماعات التدريبية التي تهدف إلى تحسين مهارات الاتصال أو تنمية العلاقات أو تنمية مهارات الترويح وقضاء وقت الفراغ فهذه الجماعات غالباً ما تتكون من فتيان وشباب ينتمون إلى مراكز الشباب أو الأندية الاجتماعية والثقافية أو المراكز الصيفية والتي توفر برامج تدريبية مستمرة لتحقيق هذه الأغراض.

أما الجماعات التدريبية التي تهدف إلى تنمية القدرة على القيادة فهي غالباً ما تتكون في مراكز إعداد القادة ويكون لها مدة محددة تنتهي بانتهاء الدورة التدريبية المخصصة لذلك.

أما جماعات التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية فهي جماعات تتكون بمعرفة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وعادة ما تكون متوسطة الحجم. ويتم توزيعها على مجالات متنوعة كالمجال المدرسي والطبي والمعاقين ومجالات رعاية الشباب. وغيرها وذلك لأن هذه الجماعات تهدف إلى اكساب الطلاب مهارات مهنية متنوعة لإعدادهم كأخصائيين اجتماعيين. ولعل أهم هذه المهارات هي:

١- مهارات الاتصال والتفاعل مع الآخرين.

٢- مهارات تكوين العلاقات المهنية.

٣- المهارات في إدارة المقابلات.

٤- مهارات المناقشة وإدارة الحوار.

٥- مهارات المساعدة والتوجية.

٦- مهارات وضع وتصميم البرنامج.

٧ -مهارات إجراء البحوث الاجتماعية.

٨- مهارات الملاحظة والتسجيل.

٩- مهارات العمل الفريقي.

١٠- مهارات التحليل الكمي والكيفي.

١١- مهارات تطبيق المداخل والنماذج المهنية.

١٢- المهارة في إدارة الندوات والمحاضرات.

١٣- المهارة في تكوين الجماعات.

١٤- المهارة في العمل مع اللجان.

١٥- المهارة في توزيع المساعدات.

١٦- مهارات العمل الاجتماعي.

١٧- المهارة في اتخاذ القرارات.

١٨- المهارات التخطيطية.

١٩- المهارة في حل المشكلات.

٢٠- المهارة في إدارة المشروعات.

(ب) خصائص الجماعة التدريبية من الحجم :

تختلف الجماعة التدريبية عن بعضها البعض من حيث الحجم فهناك جماعات تدريبية صغيرة الحجم ومتوسطة الحجم وكبيرة الحجم:

فالجماعات التدريبية صغيرة الحجم: هي تلك الجماعات التي يتراوح حجمها من (٣: ٧) أعضاء وتهدف إلى تحقيق أغراض علاجية وترتبط بالمهارات الواجب تدريب الأعضاء عليها وتؤدي إلى تعديل السلوك أو تغيير الاتجاهات السالبة وتنمية وتطوير جوانب معينة في الشخصية.

أما الجماعات متوسطة الحجم: وهي تلك الجماعات التي يتراوح حجمها من (١٠: ٢٠) عضواً. وتهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية والمهارات المهنية والإدارية، وغالباً ما يكون أعضاءها من الناجحين القادرين على التفاعل وإبداء الآراء واقتراح الحلول. ويعتبر هذا الحجم حجماً مثالياً للدورات

التدريبية التي تنعقد في مختلف المؤسسات وبخاصة المؤسسات الأكاديمية التي تهدف إلى إعداد خريجها للقيام بأعمال ومسئوليات مهنية معينة.

أما الجماعات التدريبية كبيرة الحجم: فهي تلك الجماعات التي يتراوح حجمها ما بين (٢٥: ٦٠) عضواً وتهدف إلى إكسابهم خبرات ترتبط بالاتصال والعمل الجماهيري والمشاركة السياسية. وهذا الجماعات تهتم بالتدريب على إدارة الندوات وعقد المؤتمرات وإدارة الحملات الإعلامية. ولعل هذا الحجم الكبير يمكن الأعضاء من تنمية مهاراتهم على الإقناع واتخاذ القرارات وعقد المناظرات والأحاديث العامة. وغالباً ما تقوم مؤسسات العمل التطوعي والسياسي باستخدام هذه الجماعات والتي يمكن تقسيمها إلى مجموعات صغيرة أثناء عملية التدريب.

جـ-خصائص الجماعات التدريبية من حيث التجانس أو عدم التجانس

فهناك جماعات تدريبية متجانسة وجماعات تدريبية غير متجانسة. وإن كان ذلك يتوقف على أغراض عملية التدريب وطبيعة المؤسسة التي تقوم بإدارة هذه العملية.

فالجماعات التدريبية المتجانسة: هي تلك الجماعات التي تسعى إلى تحقيق هدف مشترك وإكساب الأعضاء مهارات مهنية ترتبط بأداء أعمال ومسئوليات مهنية ، ومن أمثلتها:

- جماعات تدريب طلاب وطالبات الخدمة الاجتماعية.
- جماعات تدريب القيادات الإدارية في مؤسسات المجتمع ومنظماته.
- جماعات تدريب الباحثين في المؤسسات الأكاديمية.
- جماعات التدريب المهني والحرفي.

أما الجماعات التدريبية غير المتجانسة: فهي تلك الجماعات التي تسعى إلى إكساب الأعضاء مهارات اجتماعية متنوعة على الرغم من التباين الواضح في الناحية العمرية والمستوى التعليمي والثقافي.

ومن أمثلة هذه الجماعات :

- جماعات التدريب على مهارات اللغة.
- جماعات المحادثة الاجتماعية.
- جماعات الكشافة والجوالة.
- جماعات العمل التطوعي.
- جماعات الأحزاب السياسية.
- جماعات التدريب على مهارات الحاسب الآلي.

ويمكن القول أن أخصائي العمل مع الجماعات يهتم بخصائص الجماعة التدريبية عندما يقوم بتكوين تلك الجماعة وذلك حتى يتمكن من تحقيق الأهداف بفاعلية وإكساب الأعضاء المهارات المستهدفة في إطار مناخ مناسب وملائم لتنميتها وتطويرها.

خامساً: دور أخصائي الجماعة في عملية التدريب على المهارات

يعتبر أخصائي الجماعة هو شخص المهني المسئول عن إدارة عملية التدريب على المهارات. حيث أنه يتميز بالقدرة على تكوين الجماعات وتوجيه التفاعل وممارسة الأدوار المهنية المختلفة التي تساهم في تحقيق أهداف تلك العملية.

ويقوم أخصائي الجماعة بالعديد من الأدوار في إطار عمله كمدرب ولعل هذه الأدوار تتمثل في الآتي:

أ- دور أخصائي الجماعة في تحديد الاحتياجات التدريبية ، ويمكن ممارسة هذا الدور من خلال الجوانب الآتية:

- يقوم أخصائي الجماعة بالتعرف على احتياجات المتدربين عن طريق تطبيق الاستبيانات والاستقصاءات البحثية.

- يقوم أخصائي الجماعة بتحديد الاحتياجات التدريبية من خلال الملاحظات التي يقوم بتسجيلها على أعضاء الجماعة.

-يستطيع أخصائي الجماعة التعرف على الاحتياجات التدريبية من خلال المناقشات التي يعقدها مع أعضاء الجماعات وتحليل هذه المناقشات للوقوف على أهم المهارات التي يجب إكسابها للأعضاء.

- أخصائي الجماعة يحدد الاحتياجات التدريبية من خلال أراء الخبراء والمستشارين.

ب- دور أخصائي الجماعة في تحديد أهداف العملية التدريبية:

تعتبر عملية تحديد الأهداف من العناصر البؤرية في العملية التدريبية. حيث أنها المحرك الأساسي للتوجه نحو إكساب الأعضاء المهارات التي ترتبط باحتياجاتهم ومستواهم الفعلي.

وأخصائي الجماعة يمكنه القيام بهذا الدور من خلال الآتي:

١- تحديد أهداف العملية التدريبية من واقع الاحتياجات الفعلية لأعضاء الجماعات.

٢- يجب صياغة أهداف عملية التدريب بأسلوب يتميز بالواقعية والوضوح والدقة والمرونة.

٣- أخصائي الجماعة يقوم بتحديد المهارات التدريبية المرتبطة بالهدف من العملية التدريبية.

٤- أخصائي الجماعة يقوم بتحديد الأهداف الإستراتيجية بعيدة المدى والأهداف التكتيكية قريبة المدى من عملية التدريب على المهارات.

٥- أخصائي الجماعة يقوم باختيار النموذج المناسب لتحقيق الأهداف التدريبية.

جـ- دور أخصائي الجماعة في تصميم البرنامج التدريبي:

يعتبر البرنامج التدريبي أداة ووسيلة لتحقيق أهداف العملية التدريبية. وأخصائي الجماعة باعتباره مسئولاً عن وضع وتصميم البرنامج التدريبي فيجب عليه أن يراعي ما يلي:

- تحديد الأهداف المهارية التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها.

- الوقوف على المهارات المراد تدريب الأعضاء عليها من واقع الأهداف المحددة والواضحة.

- تحديد الأساليب المهنية التي يمكن استخدامها لتدريب الأعضاء على المهارات.

- حصر الموارد والامكانات اللازمة لتنفيذ البرنامج التدريبي (قاعات - خامات وأدوات -خبراء - ميزانية).

- تحديد المدى الزمني اللازم لتنفيذ البرنامج التدريبي.

- الجوانب النظرية والعملية المرتبطة بالمهارات التدريبية.

- تحديد خصائص الجماعات التدريبية والشروط التي يجب أن تتوافر فيها.

د- دور أخصائي الجماعة في تنفيذ البرنامج التدريبي:

تعتبر عملية التنفيذ من المراحل الهامة التي يستطيع أخصائي الجماعة من خلالها ترجمة الأهداف إلى واقع ملموس. وفي هذه المرحلة يجب مراعاة الآتي:

- قيام الأخصائي بتكوين الجماعات التدريبية على أساس مخطط من حيث الحجم والمستوى التعليمي والمستوي الاجتماعي والخصائص الأخرى.
- عقد الاجتماعات والجلسات التدريبية والتي يطبق من خلالها المناقشات والمحاضرات ولعب الأدوار وورش العمل.
- مواجهة المشكلات الطارئة التي تؤثر بالسلب على تنفيذ البرنامج التدريبي.
- الالتزام بالتوقيت المحدد للبرنامج التدريبي على المستوى العام والجزئي.
- التأكيد على المشاركة والتفاعل من جانب المتدربين وكذلك إتاحة الفرصة للتعبير عن الرأي والمساندة والتأييد باعتبارها جوانب ايجابية تساهم في إنجاح عملية تنفيذ البرنامج.

هـ- دور أخصائي الجماعة في تقويم البرنامج التدريبي

يعتبر التقويم من العمليات الأساسية التي من خلالها يمكن التعرف على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالبرنامج التدريبي. وذلك لتدارك الايجابيات وتفعيلها ورصد السلبيات والعمل على تلافيها .ويراعى في عملية تقويم البرنامج التدريبي النواحي الآتية:

- قيام أخصائي الجماعة بالتقويم المستمر للجلسات والاجتماعات التدريبية. لتصحيح الأخطاء أولاً بأول.

قيام أخصائي الجماعة بتصميم استمارة تقويم وتطبيقها على الأعضاء. ثم تحليلها والاستفادة من نتائجها في تصحيح مسار البرنامج.

- أخصائي الجماعة يستفيد من الملاحظات والانطباعات التي يقوم بتسجيلها في تقييمه للبرنامج التدريبي.

- أخصائي الجماعة يستثمر العملية التقويمية في تدريب الأعضاء على النقد الهادف والموضوعي.

- كتابة تقارير تقويمية عن البرنامج التدريبي والنتائج التي حققها والصعوبات التي واجهته وكيفية تلافيها.

- التعرف على الأراء التقويمية للزملاء المهنيين المشاركين في تنفيذ البرنامج وتحليل هذه الآراء والاستفادة منها في تطوير البرنامج التدريبي والتخطيط لبرامج أخرى ناجحة.

ومن واقع الطرح السابق لأدوار أخصائي الجماعة في العملية التدريبية يمكن القول أنها أدوار متكاملة ومتفاعلة مع بعضها البعض عند عملية التنفيذ والممارسة مما يدعو الأخصائي إلى ضرورة ممارستها في إطار استخدامه لنماذج التدريب على المهارات.

* * *

رابعا: نموذج حل المشكلة :

عادة ما تواجه الكائنات الإنسانية بعض المواقف والمشكلات التي تتطلب تخطيط حلول معينه لها وتختلف هذه المواقف والمشكلات حسب درجة التعقيد وكلما كان الفرد على دراية ووعي بالمشكلة ولديه خبرات لمواجهتها كلما أصبح قادرا على التغلب عليها الأمر الذي يتطلب إكساب الأعضاء مهارات معينه تهدف إلى زيادة قدراتهم ليتمكنوا من مواجهة المشكلات.

وتعتبر جماعات حل المشكلة إحدى جماعات التدخل المهني التي يعمل معها أخصائي الجماعة ومن خلالها يستطيع الأخصائي مساعدة الأعضاء على تحديد المشكلة ودراستها وتحليلها ثم وضع الحلول لها ويستثمر التفاعلات والعلاقات التي تحدث داخل الجماعة في إحداث التعاون المطلوب لابتكار أكبر قدر من الحلول واتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلة.

ويرى توسلاند Toseland أن الجماعة في مرحلة الوسط تصبح قادرة على مواجهة مشكلاتها ، ولكن ذلك يتطلب أن تتبنى الجماعات خطوات منظمة لحل المشكلة، ونظراً لأن التفاعلات والعلاقات بين الأعضاء تصبح قوية في هذه المرحلة، كما تصبح الجماعة على درجة عالية من التماسك والتعاون الداخلي في انجاز المهام. فإنه من الممكن أن تنمو قدرات الأعضاء ومهاراتهم في حل المشكلات التي قد تعترض الجماعة.

ويمكن الإشارة إلى أهمية تدريب الأعضاء على مهارات حل المشكلة في النواحي الآتية:

أ- أن تعلم الأعضاء مهارات حل المشكلة ، يزيد من تماسك الجماعة وحيويتها وقدراتها على إنجاز المهام.

ب- مقاومة الصراعات الشخصية ، وذلك للوصول إلى قرار خاص بحل المشكلة.

جـ- الحد من التوتر، القلق، والاكتئاب الذي يصاحب المشكلة عند أعضاء الجماعة.

د- زيادة القدرة على التفكير في حلول مبتكرة لمواجهة بعض المواقف الإشكالية التي تعترض الجماعة.

هـ- زيادة العلاقات الودية بين أعضاء الجماعة وكذلك قدراتهم على تحمل المسئولية من خلال تنفيذ الحلول الخاصة بالمشكلة.

و- زيادة الثقة، وكفاءة الذات بالنسبة لعضو الجماعة في السيطرة على المواقف الإشكالية.

ومن خلال ما تقدم نجد أن نموذج حل المشكلة ضروري لعضو الجماعة والجماعة ككل ولذا سوف يحدد الباحث العناصر التالية بشيء من التوضيح:

- مفهوم المشكلة.
- خطوات ومراحل حل المشكلة في إطار النموذج.
- مهارات حل المشكلة.

١- مفهوم المشكلة :

يعرف جيتس **Gates** المشكلة فيقول :

توجد المشكلة بالنسبة لفرد ما عندما يكون أمامه هدف محدد لا يمكنه بلوغه بصور السلوك المألوفه لديه، وتنشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعترض سبيل تحقيق الغرض، أما إذا كان الطريق ممهداً ومفتوحاً فعندئذ لا تكون ثمة مشكلة.

ويرى جاريسون **Garrison** أن المشكلة هي:

موقف يحتوى على هدف يراد تحقيقه ، ولكن قدرات الفرد تعجز عن تحقيق الهدف والمشكلة كما يعرفها معجم المصطلحات الاجتماعية هي:

ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة وممتز·جه بعضها بالبعض لفترة من الوقت ويكتنفها الغموض واللبس تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة يستطيع المؤلف تحديد المشكلة اجرائيا على النحو التالي:

أ- أن المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف، أما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد ، أو لعدم قدرة الفرد على إدراك وسائل تحقيق هذا الهدف.

ب- عندما لا يستطيع الفرد مواجهة الموقف بقدراته الحالية تصبح لدية مشكلة ويصبح في حاجة إلى المساعدة.

جـ- وجود عائق يعرقل تحقيق الأهداف يؤدي إلى وجود مشكلة أمام الانسان.

د- هناك مواقف مشكلة يصعب على الفرد تحديدها والتعرف عليها ولا سيما أهدافها.

و- قد تتعدى المشكلة حدود الموقف ، لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف أشكالية متشابكة تواجه الأفراد والجماعات وتحتاج إلى الدراسة والتحليل للتوصل إلى حلول خاصة بها.

ونظراً للتفاعل القائم بين الفرد والبيئة ، فإنه من الطبيعي أن يواجه الفرد

بالعديد من المواقف الاشكالية، والتي تتطلب منه أن يتبنى استراتيجية معينة في حلها، أو على الأقل أن يتصرف تجاه الموقف الاشكالي من خلال خطوات منطقية منظمة تؤدي به في النهاية إلى مواجهة هذا الموقف أو التوصل إلى حل للمشكلة.

٢-خطوات ومراحل حل المشكلة :

يتطلب حل المشكلات سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد على التوصل إلى حل، وتشكل بمجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعلمها والتدرب على استخدامها في حل المشكلات من قبل الأفراد.

وهناك خطوات يقوم بها الفرد لحل المشكلة ذاتياً، تختلف عن الخطوات التي تقوم بها الجماعات عند مناقشتها لمشكلة معينة، ولذا سوف نوضح خطوات ومراحل حل المشكلة من خلال عنصرين أساسين هما: خطوات الحل الذاتي للمشكلة، وكذا الخطوات التي تعتمد عليها الجماعة في حل المشكلة.

ونظراً لأهمية هذه الخطوات ولتوضيح أوجه الفروق بينهما سوف نحاول توضيحها بشي من الإيجاز:

أ-خطوات الحل الذاتي للمشكلة :

تشير البحوث والدراسات التي تناولت موضوع حل المشكلات إلى أن هناك أربع مراحل يمر بها الفرد منذ تعرضه لمشكلة معينة حتى توصله إلى حل معين لها وهذه المراحل الأربع هي:

١- مرحلة الإعداد ٢- مرحلة الاختمار

٣- مرحلة الالهام ٤- مرحلة التفصيل والتنقيح

ويمثل قوام مرحلة الإعداد ذلك الجهد الذي يبذله شخص معين يتعرض لمشكلة ما في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة موضوع اهتمامه، والهدف من ذلك هو محاولة فهم المشكلة وتحديد عناصرها.

أما مرحلة الاختمار فهي المرحلة التي يكون فيها الفرد قد جمع ما استطاع من معلومات عن المشكلة ولكنه لم يتوصل إلى الحل بعد ، فهي إذاً مرحلة من التفكير العميق والتوتر الزائد. وفي هذه المرحلة تتفاعل عناصر المعلومات المختلفة التي جمعها الفرد عن المشكلة مع تفكير الانسان ، ومن كثرة التفكير في المشكلة قد يعجز الفرد عن التوصل إلى حلول لها ، فيترك المشكلة لعدم قدرته على التوصل إلى حلول، أو لكي يعطي نفسه فتره من الراحة ليستعيد التفكير فيها مرة أخرى ولكن المشكلة تظل تؤرقه إلى أن يهتدى إلى حل لها، وعندما يحدث ذلك فإن الفرد ينتقل إلى المرحلة الثالثة وهي (مرحلة الإلهام) تلك المرحلة التي يصل فيها الفرد إلى الحل المناسب للمشكلة ، وفيها تخف حده القلق والأرق الذي صاحب الفرد في المراحل السابقة.

أما مرحلة التفصيل والتنقيح فهي المرحلة التي يستطيع الفرد من خلالها وضع الخطط لتنفيذ الحل وتوليفه مع المشكلة التي يعاني منها.

ويشير (فيلب Philip) إلى أن هناك عدة خطوات يقوم بها الشخص في اطار حل المشكلة، وأطلق عليها دورة حل المشكلة، وتتلخص هذه الخطوات في:

- دراسة وتقدير المشكلة
- وضع الأهداف

- التعلم والتوصل إلى الحلول
- التقويم

ويمكن توضيح هذه الخطوات بشي من الإيضاح كالآتي :

مرحلة دراسة وتقدير المشكلة :

وفي هذه المرحلة يقوم الفرد بالتعرف على المشكلة، وتكوين انطباعات شخصية تجاهها للإحساس بها، وتحديد أنماط السلوك الفعلي التي يمكن أن تتخذ بصدد هذه المشكلة.

مرحلة وضع وتحديد الأهداف :

وفي هذه المرحلة يقوم الفرد بتحديد الوسائل والطرق التي يمكن من خلالها التغلب على المشكلة، ولكنه يحددها على المستوى النظري فقط ويحتاج إلى تعلم كيف يمكنه اختيار الحل والوسيلة المناسبة للتغلب على المشكلة بطريقة عملية.

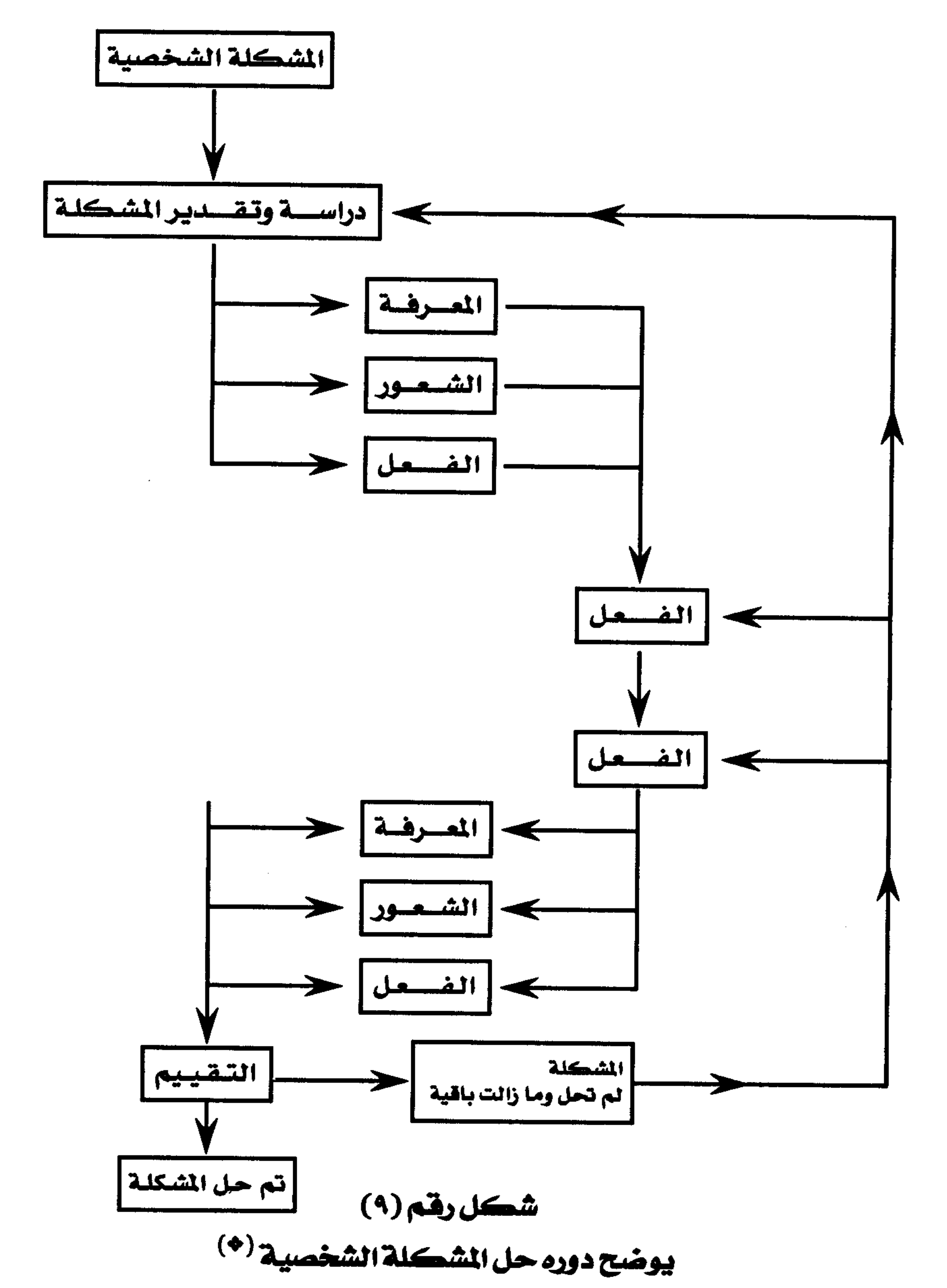
مرحلة التعلم :

وفي هذه المرحلة ، يسعى الفرد إلى التفكير المنظم والاجتهاد الذاتي نحو تعلم خبرات جديدة تساعده على التحكم في المشكلة، والإحساس بوجود حلول لها، واتخاذ خطوات عملية تنفيذيه لحل المشكلة.

مرحلة التقويم :

وفي هذه المرحلة يستطيع الفرد أن يكون أحكاماً من خلالها يتعرف على ما إذا كانت المشكلة قد تم حلها ، أو لم تحل ، فإذا لم يستطيع حل المشكلة تدور الدائرة مره أخرى.

ولمزيد من فهم خطوات حل المشكلة ذاتياً يمكن الاستعانة بالشكل الآتي:



شكل رقم (٩)

يوضح دوره حل المشكلة الشخصية (*)

(*) محي الدين حسين : مشكلات التفاعل الاجتماعي بين التحديد والمعالجة.

ب- الخطوات التي تعتمد عليها الجماعة في حل المشكلة

يتطلب حل المشكلة عن طريق الجماعة ، أن تتبنى الجماعة مجموعة من الخطوات المنظمة والمترابطة لفهم المشكلة وتحليلها والتوصل إلى حلول لها ، وتعتبر هذه الخطوات بمثابة الإجراءات التي تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها، وعند حل المشكلة يجب أن تستثير الإجراءات الأعضاء لكي يهتموا معا وفي نفس اللحظة بنفس الخطوات التي تمر بها حل المشكلة أثناء المناقشة.

وقد اختلفت وجهات النظر حول تحديد الخطوات الخاصة بحل المشكلة ، الأمر الذي لا يجعل هناك نموذجاً واحداً أو ثابتاً لحل المشكلة ، ولذا سوف يقوم الباحث بعرض وجهات النظر المختلفة فيما يلي:

١- وجهات النظر التي تقترح نموذج ثلاثي لحل المشكلة

تعتمد خطوات حل المشكلة على خطوات ثلاث هي:

أ- التوجه Orientation

ب- التقويم والتحليل Evaluation and analysis

جـ- التحكم Control

ويقصد بالتوجه هو أن تتجه الجماعة نحو عرض المعلومات الخاصة بالمشكلة لتحديدها وفهمها فهما دقيقاً وتستفيد الجماعة من المعلومات والبيانات التي يدلى بها الأعضاء أثناء المناقشة.

أما مرحلة (التقويم والتحليل) فيحاول الأعضاء أثنائها تقويم الأراء وتحليل المشكلة لمعرفة عناصرها وأسبابها.

أما مرحلة (التحكم) فهي تلك المرحلة التي تستطيع الجماعة من خلالها بلورة المقترحات ووضع الحلول للتحكم في المشكلة.

أ- وجهة النظر التي تقترح نموذج رباعى لحل المشكلة

تتحدد خطوات حل المشكلة في أربع خطوات رئيسية هي:

أ- التوجه Orientation

ب- المناقشة Discussion

جـ- صنع القرار Decision Making

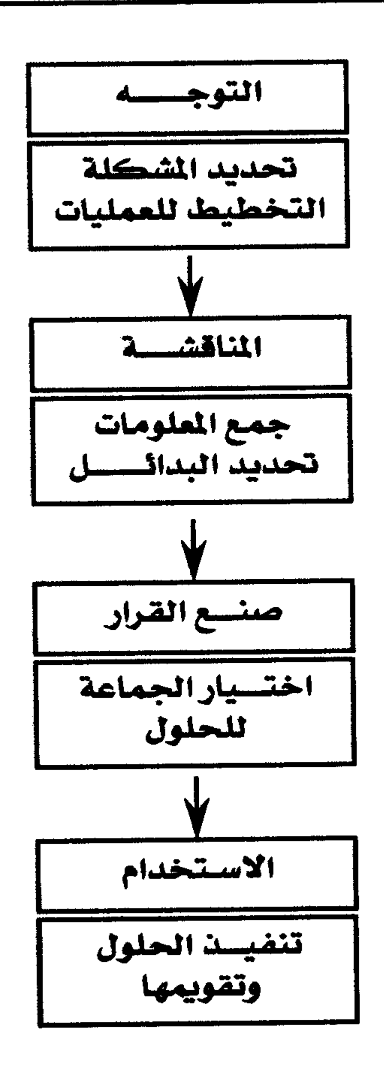
د- الاستخدام Implementation

وترتبط الخطوة الأولى (التوجه) بقدرة الجماعة على تحديد المشكلة تحديداً واضحاً وكذلك التخطيط للاجراءات والعمليات الخاصة بالمشكلة.

أما مرحلة (المناقشة) فتنصب على تبادل المعلومات بين أعضاء الجماعة حول المشكلة لتحديد عناصرها ، وتحليلها وفهم أسبابها ، كما يستطيع الأعضاء في هذه المرحلة وضع الحلول ، والمفاضلة بينها.

أما المرحلة الأخيرة (الاستخدام أو الاستعمال) فيقصد بها تنفيذ الحلول بمعرفة أعضاء الجماعة ، كما تقوم الجماعة بتقويم النتائج للتعرف على مدى فعالية الحلول في التغلب على المشكلة.

ويمكن توضيح المراحل السابقة من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (١٠)
يوضح مراحل حل المشكلة

ويقــتــرح (برســتلي Priestley) أربع خطوات تقـوم بهـا الجـمـاعـة لحل المشكلة وهي :

أ- التقدير Assessment

ب- تحديد الأهداف Setting Objectives

جـ- تعلم الإجراءات Learning Procedures

د- التقويم Evaluating

ويقصد (بالتقدير) هو دراسة وفهم المشكلة، تحديد عناصرها ومعرفة أسبابها، ثم تقوم الجماعة بعد ذلك (تحديد الأهداف) أي تقوم بوضع واقتراح الحلول الخاصة بالمشكلة والمفاضلة بينها، ثم اختيار الحلول المناسبة وصياغتها في صورة أهداف ، بعد تحديد الأهداف تقوم الجماعة باختيار طرق ووسائل إجرائية لتنفيذ الحلول وتحقيق الأهداف وتحتاج الجماعة إلى مساعدة الأخصائي في تحديد الطرق والبرامج المناسبة لتنفيذ الحلول ولذا، أطلق على هذه الخطوة (تعلم الاجراءات) وذلك لأن الأعضاء يكتسبون خبرات معنية من خلال مشاركتهم في التنفيذ، أما التقويم فينصب على ما تم تحقيقه من أهداف خاصة بالمشكلة، ومن خلال التقويم تستطيع الجماعة التعرف على ما إذا كانت المشكلة انتهت أم مازالت قائمة.

وبالنظر إلى وجهات النظر السابقة نجد أنها تتسم بالعمومية، ولا تحتوى على خطوات اجرائية تفصيلية تقوم الجماعة باتباعها، وعلى الرغم من ارتباطها بحل المشكلة، إلا أن الأخصائي سوف يجد صعوبة في تعليم الجماعة هذه الخطوات. وهناك وجهات نظر أخرى تعرضت لخطوات حل المشكلة بصورة أكثر تفصيلاً. سنعرض لها. ثم يتخير الأخصائي إحداها للعمل بها في عمله مع الجماعة.

٢-وجهة النظر التي تقترح نموذج سباعي لحل المشكلة :

يمكن تحديد خطوات سلوك حل المشكلة في :

أ- التهيئة: وتتضمن إدراك الناس للمشكلة ، وأن حلها يعتبر أمرا هاماً.

ب- تحليل المشكلة: وتتضمن تحديد العناصر الطبيعية الواقعية للمشكلة وترتبط المشكلة المعروضة للحل - عادة - بالعديد من المشكلات.

جـ- وضع المحكات: ماهي الشروط الواجب توافرها في أفضل الحلول.

د- وضع البدائل: بوضع العديد من الحلول المقترحة لاختبار صلاحية كل حل.

هـ- اختيار الحل: بتقدير الفوائد والخسائر التي ستعود على الجماعة من كل بديل أو حل ثم اختيار أفضلها.

و- وضع الحل موضع التنفيذ: رسم خطة لتنفيذ الحل ثم حل المشكلة فعلا.

ز- التقويم: يقوم أثر تنفيذ الحل فإذا كانت المشكلة قد حلت فعلاً نتوقف عند هذه الخطوة أما إذا لم تحل. نرجع ثانية إلى الخطوة الأولى، لكي نقرر هل المشكلة جديرة بالحل والدراسة فعلاً ثم ننتقل إلى بقية الخطوات وهكذا.

٤- وجهات النظر الشائعة والمتداولة في حل المشكلة :

نخلص من العرض السابق أن هناك اتفاقاً في معظم وجهات النظر إلى عدة خطوات لحل المشكلة، على الرغم من التشابه في مضمون هذه الخطوات إلا أنه وجد اختلاف في عدد الخطوات وذلك لمزيد من التفصيل والتوضيح، ويستطيع المؤلف المزاوجة بين هذه الآراء ومعطيات النماذج السابقة ليعرض الخطوات حل المشكلة في الآتي:

١- تحديد المشكلة .
٢- تحليل المشكلة.
٣- اقتراح حلول مختلفة.
٤- اختيار الحل والتخطيط لتنفيذه.
٥- تنفيذ الحل .
٦- تقييم الحل.

ولفهم هذه الخطوات وكيفية استخدامها مع الجماعة بصورة اجرائية ، يتعرض الباحث لها بشي من التفصيل.

الخطوة الأولى : تحديد المشكلة :

ويقصد بتحديد المشكلة وصف طبيعتها، وتحديد عناصرها، ومن الضروري أن يكون هناك تصور واضح لدى كل أعضاء الجماعة بالمشكلة، الأمر الذي يجعل لهذه الخطوة أهمية قصوى، فالتحديد الدقيق للمشكلة يساعد على تصور الحلول المناسبة لها.

والإحساس بالمشكلة له أهمية في تحديدها، ويجعل لدى كل عضو من أعضاء الجماعة إدراك ذاتي للمشكلة التي تريد الجماعة مناقشتها، وكذلك يسود شعور جمعي بوجود المشكلة، وبالتالي يصبح من اليسير تحديدها تحديداً دقيقاً.

وحتى تستطيع الجماعة تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً ، لابد وأن تجيب على سؤالين هما :

أ- هل هناك مشكلة قائمة؟

ب- ما هي طبيعة المشكلة؟

الخطوة الثانية: تحديد أساب المشكلة (تحليل المشكلة) .

ويقصد بتحليل المشكلة معرفة الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة، وتحتاج هذه الخطوة إلى جمع بيانات ومعلومات عن المشكلة، ولذا فإن مشاركة الجماعة ككل في تحديد أسباب المشكلة أمر ضروري، ويجب التأكيد على النظرة الشاملة للمشكلة عند تحديد الأسباب، فمثلا يجب أن تحدد الجماعة العوامل أو التأثيرات السلبية الناتجة عن بعض السياسات، أو نقص أحد الأساليب الخاصة بإنجاز أعمال الجماعة.. الخ.

ونجاح هذه الخطوة يتوقف على مدى قدرة الأخصائي الاجتماعي في

امداد أعضاء الجماعة بالمعلومات والبيانات اللازمة، بالإضافة إلى مدى قدرته على إدارة المناقشة بطريقة ديمقراطية، لاستشارة الأعضاء وتشجيعهم على طرح الأفكار بصورة أكثر فاعلية.

الخطوة الثالثة: اقتراح حلول مختلفة

ويقصد بذلك أن تقوم الجماعة باقتراح حلول مختلفة للمشكلة، أو على الأقل للتخفيف من حدتها، وقد تتضمن الحلول تغييراً في السياسات أو الاجراءات أو في القيادات أو في طق العمل.

ومن الضروري أن تقوم بوضع قواعد خاصة بالحلول، فذلك يسهل عملية المفاضلة بين الحلول البديلة لاختيار الأنسب، ووضع القواعد أو المقاييس التي يجب أن يكون واضحاً لأعضاء الجماعة، لأن ذلك يوجههم نحو ؛ اقتراح حلول جديدة ومبتكرة.

ويتوقف نجاح مرحلة وضع البدائل أو اقتراح الحلول الخاصة بالمشكلة على عدة نواحي أساسية هي :

- تشجيع المشاركة المفتوحة بالأفكار.
- استثارة الأعضاء للمشاركة في المناقشة.
- الخروج بأقصى حد من الأفكار في وقت زمني قصير.
- التأكيد على عدم توجيه النقد للحلول، لخلق مناخ مناسب للتعبير عن الأفكار.
- امداد المشاركين بالمعلومات الصادقة لتوليد الأفكار.

وتعتمد عملية اقتراح الحلول على مدى نجاح الجماعة في تحديد المشكلة وتحليها، وكذلك على مدى قدرتها في تحديد قواعد مناسبة للحلول.

الخطوة الرابعة: اختيار حل والتخطيط لتنفيذه

في هذه المرحلة وبعد أن توصلت الجماعة إلى مجموعة كبيرة من الحلول، تقوم بدراسة كل حل وتحديد مزاياه وعيوبه، ومعرفة التكلفة المتوقعة لكل حل من حيث الوقت - والمال والجهد، وكذلك مدى فاعلية كل من هذه الحلول في القضاء على أسباب المشكلة.

وتحتاج هذه الخطوة إلى تحديد محكات معنية يتم على أساسها اتخاذ قرار مناسب للحل ، وينحصر دور الجماعة في تحديد محكات المفاضلة ، وتطبيق هذه المحكات على كل حل للمفاصلة بين الحلول ، ثم اختيار حل مناسب للمشكلة. ثم تقوم الجماعة بعد ذلك بوضع خطة لتنفيذ الحل توضح فيها الأدوار والمسئوليات التي سوف يقوم بها الأعضاء. وكذلك الموارد والامكانات اللازمة ، كذلك وقت البدء في التنفيذ ووقت الانتهاء.. الخ.

الخطوة الخامسة: تنفيذ الحل

يتم التنفيذ في اطار الخطة التي وضعتها الجماعة ، ويشارك أعضاء الجماعة ككل في القيام بالتنفيذ، ويتوقف نجاح الجماعة في تنفيذ الحل على مدى قدرتها على تحديد المسئوليات والواجبات الخاصة بكل عضو من أعضاء الجماعة، ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة حتى يمكن أحداث تعديلات أو تغييرات فيها عند حدوث شي غير متوقع.

الخطوة السادسة: تقويم الحل

ويقصد بتقويم الحل معرفة الجماعة مدى فعالية الحل الذي تم تنفيذه في مواجهة المشكلة، ويتم ذلك من خلال مقارنة النتائج بالأهداف التي تم وضعها في الخطوة الأولى والثانية. أي أنه إذا كان الحل له تأثير في القضاء على المشكلة وأسبابها يصبح فعالاً.

والتقييم يفيد في اعطاء الجماعة نتائج موضوعية وواقعية عن حل المشكلة. وكذلك قد يكشف عن مشكلات فرعية جديدة تحتاج إلى حل فتقوم الجماعة بإعادة خطوات الحل مرة أخرى. والتقويم من خلال التوجه نحو الفروض التي تم وضعها للمشكلة.

والخطوات السابقة تسير في شكل دائري فكل خطوة تؤدي إلى الأخرى وهكذا إلى أن نصل إلى تقييم الحل لنتعرف على مشكلات جديدة ، لنرجع إلى الخطوة الأولى مرة أخرى.. أي أن هناك اتصال مستمر لهذه الخطوات.

٣- مهارات حل المشكلة :

لما كانت المشكلة عبارة عن موقف يستعصى على الفرد حله، لأن معلوماته الحالية وعاداته لا تمكنه من الوصول إلى الهدف، لذا كان من الصعب على أي فرد أن يصل إلى الحل ما لم يعمل أولاً على تحليل الموقف قبل أن يبدأ في العمل.

وإذا كانت المشاكل عبارة عن مواقف جديدة مختلفة عما تعود الفرد أن يواجهه، لذا لا توجد قواعد جاهزة نستطيع أن نوصى باستخدامها على الدوام، بل يوجد منهاجاً عاماً يفيد إتباعه دائماً في حل المشكلات.

ويتلخص هذا المنهج فيما يلي:

أ- اسأل (ما الذي يجعل هذا الموقف مشكلاً)؟

ب- قرر ماذا يجب أن نجده أو نفعله ، فقد يساعد ذلك الفرد على أن يرى ما الذي يحتاج إليه من موارد ومعلومات قبل أن يبدأ في حل المشكلة.

جـ- دون بضعه احتمالات للحل وجرب بعضاً منها .

وفي إطار ذلك يصبح تعلم حل المشكلات كأي نوع آخر من أنواع التعلم ، إنما ينمو بالخبرة والمران، وهو من أهم المهارات التي يحتاج إليها الإنسان حتى يصبح ناجحاً.

وإكساب الأعضاء مهارات حل المشكلة يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية لديهم، وتنشيط قدراتهم على التفكير النقدي، ووضع الأهداف والتخطيط لتحقيقها كما يعمل على إكساب الفرد الرؤية المنطقية للمواقف والتفكير المنظم في التعامل معها.

وتشير البحوث والدراسات - التي تنادي بتدريب الأشخاص على مهارات حل المشكلة إلى أهمية هذه المهارات في تنشيط خمس قدرات أساسية لدى الإنسان ، وهذه القدرات هي المسئولة عن التفكير الإبداعي كما تناولها «محي الدين حسين» وهي:

أ- الطلاقة الفكرية : وهي القدرة على طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار في وحده زمنية معينة، شريطة أن تكون هذه الأفكار ملائمة لمشكلة ما هي موضوع الاهتمام وهذه الأفكار التي تقدم إنما هي بمثابة البدائل التي يتحدث عنها الباحثون المهتمون بموضوع اتخاذ القرار. والتي يؤمل أن يكون واحد منها ملائماً للمشكلة موضع النظر. وبالتالي فكلما زادت قدرتك على طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار (بدائل) زاد احتمال اهتدائك إلى فكرة تساعدك على إيجاد حل للمشكلة.

٢-المرونة الفكرية: وهي القدرة على تغيير زاوية الرؤية من جانب إلى أخر من جوانب الموضوع. بمعنى أخر قدرة الفرد على القيام بعمل تحولات فكرية تحول بينه وبين أن يكون أسير زاوية واحده من زوايا المشكلة.

٣- الأصالة: وهي القدرة على تقديم أفكار متميزة بمعياري الجودة وعدم الشيوع.. بمعنى أخر ، قدرة الفرد على أن يجيد عما هو تقليدي ودارج (والذي لا يناسب إلا ما هو تقليدي من المشكلات) لكي يقدم لنا ما هو غير مألوف أو شائع ولكنه مناسب للمشكلة.

٤- الحساسية للمشكلات: والمقصود بهذه القدرة هو تبين الفرد لأكبر عدد من المشكلات المرتبطة بموضوع معين.

٥- الاحتفاظ بالاتجاه: ونعني بها قدرة الفرد على التفكير في المشكلة لفترة زمنية معينة دون أن تحول المشتقات بينه وبين التفكير في هذه المشكلة إلى أن يتمكن من الوصول إلى حل.

ولما كانت مهارات حل المشكلة تعمل على تنمية التفكير الإبتكاري لدى الأفراد وكذلك تنمية قدراتهم على مواجهة المواقف والوصول إلى أهداف فإنها تصبح مطلبا محلا لكل عضو من أعضاء الجماعة وخدمة الجماعة كطريقة مهنية يجب أن تعمل على إكساب الأعضاء لهذه المهارات كهدف أولي يمكن من خلاله تنمية شخصيات الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة وحيرتها ويتحقق ذلك من خلال استخدام الأخصائي للبرامج التدريبية مع الأعضاء بصورة مباشرة أو عن طريق البرامج التي تمارسها الجماعة كأسلوب لإعطاء الأعضاء خبرات عملية واقعية ترتبط بمهارات حل المشكلة في إطار المواقف الاجتماعية التي تظهر في حياة الجماعة.

ويتفق (ديوى مع ستاب وكوكس Dawey's & Stapp & Cox) على أن المهارة في حل المشكلة تعني قدرة العضو على استخدام خطوات حل المشكلة في تصرفاته الموقفية.

ويشير «توسلاند» أن مهارات حل المشكلة تكتسب من خلال تدريب العضو على خطوات حل المشكلة سواء عن طريق المناقشة الجماعية المنظمة لبعض المواقف التي تواجه الأعضاء أثناء تواجدهم في الجماعة أو عن طريق تمثيل الأدوار.

ولذا فقد حدد المؤلف مهارات حل المشكلة على أنها:

تلك القدرات التي يتميز بها عضو الجماعة وتشير إلى الإدراك لمعنى المشكلة والاستفادة من الإمكانيات والموارد الموجودة في حلها مع قدرة العضو على تحديد واختيار المشكلة وتحليلها واقتراح الحلول الممكنة لها ثم القدرة على تنفيذ الحل وتقويمه لمعرفة ما إذا كانت المشكلة قد تم حلها أم مازالت موجودة.

وتشير إحدى الدراسات إلى أن الأنشطة التعليمية تسمح بزيادة خبرات الطلاب بمهارات حل المشكلة وذلك من خلال إعطاء الطلاب أدله إرشادية عن خطوات حل المشكلة وكذلك من خلال الاقتداء بالمدرس باعتباره النموذج في إعطاء السلوك المعرفي المناسب في المواقف الإشكالية المختلفة وتؤكد نتائج هذه الدراسة على أنه يمكن استخدام تكنيكات الأسئلة لتنمية مهارات حل المشكلة لدى التلاميذ على النحو الآتي:

أ- توجيه الأسئلة التي تستثير تفكير وتفاعل الطلاب والتي تتضمن تحديد التصرفات المناسبة في مواقف معينة.

ب- استخدام الأسئلة التي تستثير التحدي لدى التلاميذ فعن طريقها تنمو روح المثابرة والتفكير.

جـ- الأسئلة التي تستثير التفكير النقدي للأعضاء نحو ابتكار حلول جديدة.

د- استخدام الأسئلة التي لا تتطلب استجابات مباشرة وسريعة بل التي تحتاج إلى وقت في التفكير وتنظيم الاستجابة.

هذا ويستخدم المدرس بجانب تكنيكات الأسئلة أساليب أخرى مثل لعب الدور والدراما الإبداعية لإكساب الأعضاء مهارات لحل المشكلة.

وتؤكد دراسة أخرى على أن حل المشكلة يمكن استخدامه مدخلا لإكساب الأعضاء المهارات الاجتماعية وذلك يتحقق من خلال التفاعلات التي تحدث بين الأعضاء أثناء تناولهم للمشكلة ووضع الحلول لها هذا بالإضافة أن حل المشكلة كمدخل يمكن استخدامه لتدريب المعوقين على بعض النواحي المهنية وقد أثبتت هذه الدراسة فعاليته في إحداث ذلك.

وفي إطار ما تقدم فإن المؤلف يقترح إطارا عاما لأخصائي الجماعة يمكنه الاستعانة به عند تدريب الأعضاء على مهارات حل المشكلة ويتحدد هذا الإطار في الخطوات الآتية :

١- تحديد الجوانب المعرفية المرتبطة بمهارات حل المشكلة:

يقصد الباحث بذلك أن الأخصائي يقوم بتحديد النواحي المعرفية التي يمكن إكسابها لأعضاء الجماعة وترتبط بحل المشكلة وتختلف هذه النواحي من جماعة إلى أخرى طبقا للمرحلة العمرية والمستوى الاجتماعي والثقافي والتعليمي للأعضاء.

ويستطيع الباحث أن يحدد الجوانب المعرفية المرتبطة بمهارات حل المشكلة في الآتي :

أ- مفهوم المشكلة.

ب- أوجه الفروق بين المشكلة الفردية والجماعية والمجتمعية.

جـ- خطوات حل المشكلة.

٢- تحديد الجوانب العملية والتطبيقية الخاصة بمهارات حل المشكلة:

على أخصائي الجماعة أن يحدد الجوانب التطبيقية للمهارة أو بمعنى آخر ما هي الجوانب التي يمكن تدريب الأعضاء عليها من خلال مواقف واقعية للممارسة ويرى الباحث أن الجوانب العملية لمهارات حل المشكلة هي:

أ- تدريب الأعضاء على كيفية تحديد المشكلة.

ب- تدريب الأعضاء على كيفية تحليل المشكلة.

جـ- تدريب الأعضاء على كيفية وضع الحلول للمشكلة.

د- تدريب الأعضاء على كيفية اختيار الحل المناسب.

و- تدريب الأعضاء على كيفية تنفيذ الحل.

هـ- تدريب الأعضاء على كيفية تقويم الحلول ومعرفة النتائج.

وهذه الجوانب تحتاج من الأخصائي أن يقوم بالتخطيط لها ووضع البرامج والمواقف العملية المناسبة للتدريب.

٣- تحديد الأساليب المناسبة للتدريبات العملية الخاصة بمهارات حل المشكلة:

يستطيع الأخصائي أن يستخدم تكنيك المناقشة الجماعية بطرقها المختلفة لتدريب الأعضاء على حل المشكلات فتحديد المشكلة يمكن أن يتم بواسطة المناقشة عن طريق المجموعات الصغيرة بأن يقوم الأخصائي بعرض المواقف الإشكالية بصورة عامة ويطلب من أعضاء الجماعة تحديد المشكلة بدقة وهكذا يمكن استخدام طريقة العصف الذهني في مرحلة اقتراح الحلول والمناقشة التراكمية لاختيار الحل أو اتخاذ القرار..... إلخ

كما أن تكنيك لعب الدور يمكن استخدامه لتعليم الأعضاء خطوات حل

المشكلة وذلك يتطلب من الأخصائي أن يقوم باختيار مشكلة معينة ويحدد أدوار معينة يلعبها الأعضاء فيها ثم يحدد طريقة الأداء في إطار خطوات الحل وبعد تنفيذ عملية تمثيل الأدوار تتم المناقشة عن طريق المشاهدين والملاحظين والتي من خلالها يتعلم الأعضاء ويكتسبوا خبرات خاصة بحل المشكلات.

٤- استخدام برامج خدمة الجماعة كوسائل غير مباشرة لتنمية قدرات الأعضاء على حل المشكلات:

أثناء عمل الأخصائي مع الجماعة فإن هناك بعض المواقف والمشكلات التي سوف تواجه الأعضاء من خلال البرامج والأنشطة التي يمارسونها فإن طريقة وأسلوب الأخصائي لمساعدة الجماعة على مواجهة هذه المشكلات سوف يزيد من قدرات الأعضاء على فهم وتحديد المشكلات وكذلك القدرة على حلها وذلك على اعتبار أن الأخصائي نموذج يقتدي به الأعضاء كما أن مشاركة الأعضاء في اتخاذ القرارات والتخطيط لأعمال الجماعة وبرامجها يعمل على تنمية قدرات الأعضاء على تحديد الأهداف والعمل على تحقيقها فعندما تقوم الجماعة بالتخطيط لرحلة أو لحفلة سمر أو لإقامة معسكر فإن هذه البرامج يتم تحقيقها من خلال خطوات منظمة ومشاركة الأعضاء في ذلك يعمل على تعلمهم خطوات حل المشكلة وقد تواجه الجماعة مشكلات متعددة منها قلة الإنتاجية أو فشلها في إقامة معرض أو مشروع معين أو ضعف قدرة الأعضاء على تحمل المسئولية وتحاول الجماعة مواجهة هذه المشكلات بمساعدة الأخصائي وبالتالي فإن أسلوب مواجهة هذه المشكلات يزيد من قدرات الأعضاء على فهم الخطوات التي يمكن إتباعها عند مواجهة المشكلات.

٥- استخدام المقاييس وقوائم الملاحظة:

يمكن للأخصائي أن يستخدم بعض المقاييس الموقفية أو التقديرية لمعرفة درجة تحسن الأعضاء في مهارات حل المشكلة بالإضافة إلى رصيد سلوك الأعضاء أثناء الاجتماعات والمناقشات أو أثناء الممارسة الفعلية ويتم ذلك عن طريق قوائم الملاحظة مدون فيها سلوكيات وتصرفات الأعضاء في كل خطوة من خطوات حل المشكلة ومن خلال الملاحظة يمكن توجيه الأعضاء إلى السلوك المناسب وذلك يزيد من قدرات الأعضاء ومهاراتهم في حل المشكلات.

٦- التقويم المستمر للجماعة :

على الأخصائي أن يقوم بتقويم كل خطوة من خطوات حل المشكلة في ضوء الأهداف الموضوعة والنتائج التي تحققت وكذلك يمكن تقويم مدى قدرة الجماعة على حل المشكلة من خلال مقارنة الأهداف بالنتائج ومن الضروري أن يقوم الأخصائي باستخدام الاجتماعات التقويمية كاداه للتعرف على استجابات الأعضاء نحو البرامج التدريبية المرتبطة بالمهارة حتى يمكن الوقوف على الجوانب السلبية والعمل على تلافيها.

* * *

مراجع الفصل الرابع

- **أحمد زكي بدوي:** معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان بيروت، ١٩٨٢م.

- **أحمد مهدي: سيف عبدون** ، دليل تدريب حول الاتصال، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٨٧ .

- **أحمد بلقيس: توفيق مرعي** ، الميسر في علم النفس التربوي بيروت دار الفرقان ١٩٨٢ .

- **سلامة البابلي: حسين الدريني** ، التوجيه أثناء الإشراف، مركز خدمات التنمية، ١٩٧٦ .

- **حامد زهران:** التوجيه والإرشاد النفسي القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٠ .

- **سعد جلال** : علم النفس الاجتماعي الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٨٤م .

- **عبد الرحمن العيسوي:** الإرشاد النفسي، الإسكندرية دار الفكر الجامعي، ١٩٩٠م.

- **علي أحمد علي:** الصحة النفسية أسسها ومشكلاتها ووسائل تحقيقها، القاهرة مكتبة عين شمس، بدون تاريخ.

- **منى سعيد الحديدي ، سلوى إمام علي** ، الاعلام والمجتمع ، القاهرة ، مكتبة الأسرة ، ٢٠٠٤ .

- **ماجد عاطف محفوظ** : استخدام أخصائي الجماعة التكنيكي لعب الأدوار والمناقشة الجماعية واكساب الأعضاء المهارات الاجرائية ، رسالة دكتوراة غير منشورة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٢ .

– **محمد عماد الدين اسماعيل ، سعيد عبدالحميد مرسي** ، كيف تعد قاده أفضل.

– **محي الدين حسين** ، مشكلات التفاعل الاجتماعي بين التحديد والمعالجة ، القاهرة ، دار المعارف , ١٩٨٥

– **مارمن شو:** ترجمة مصري حنورة ، محي الدين حسين ، ديناميات الجماعة (دراسة في سلوك الجماعات الصغيرة) ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٥ .

– **محمد شمس الدين أحمد** : العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، يوم المستشفيات، ١٩٨٢ .

– **ميرل م. أولسن:** ترجمة عثمان لبيب فراج ، محمد نعمان صبري ، التوجيه: فلسفته وأسسه ووسائله. القاهرة ، دار النهضة العربية ، ط٢، ١٩٧٨ .

* * *

المراجع الأجنبية

-Brown-L-J., Developing thinking and problem solving skills with childerns:, Childhood-Education, vol. 63(2) Dec. 1986, P.P. 102-106.

- Castles-E, Glass-C-R:, Training in social and interpersonal problem solving skills for mildly and moderately mentally retarded adults., vol. 2 - 54 (2) , 1985.

- Dean H. Hepworth, Joann Larsen:, Direct social work Practice:, Printed in United \States of America, the Dorsey Press . 1982. P. 319.

- Philip Priestley an dothers: Social skills and Personal Problem Solving., Op. Cit., P. 210.

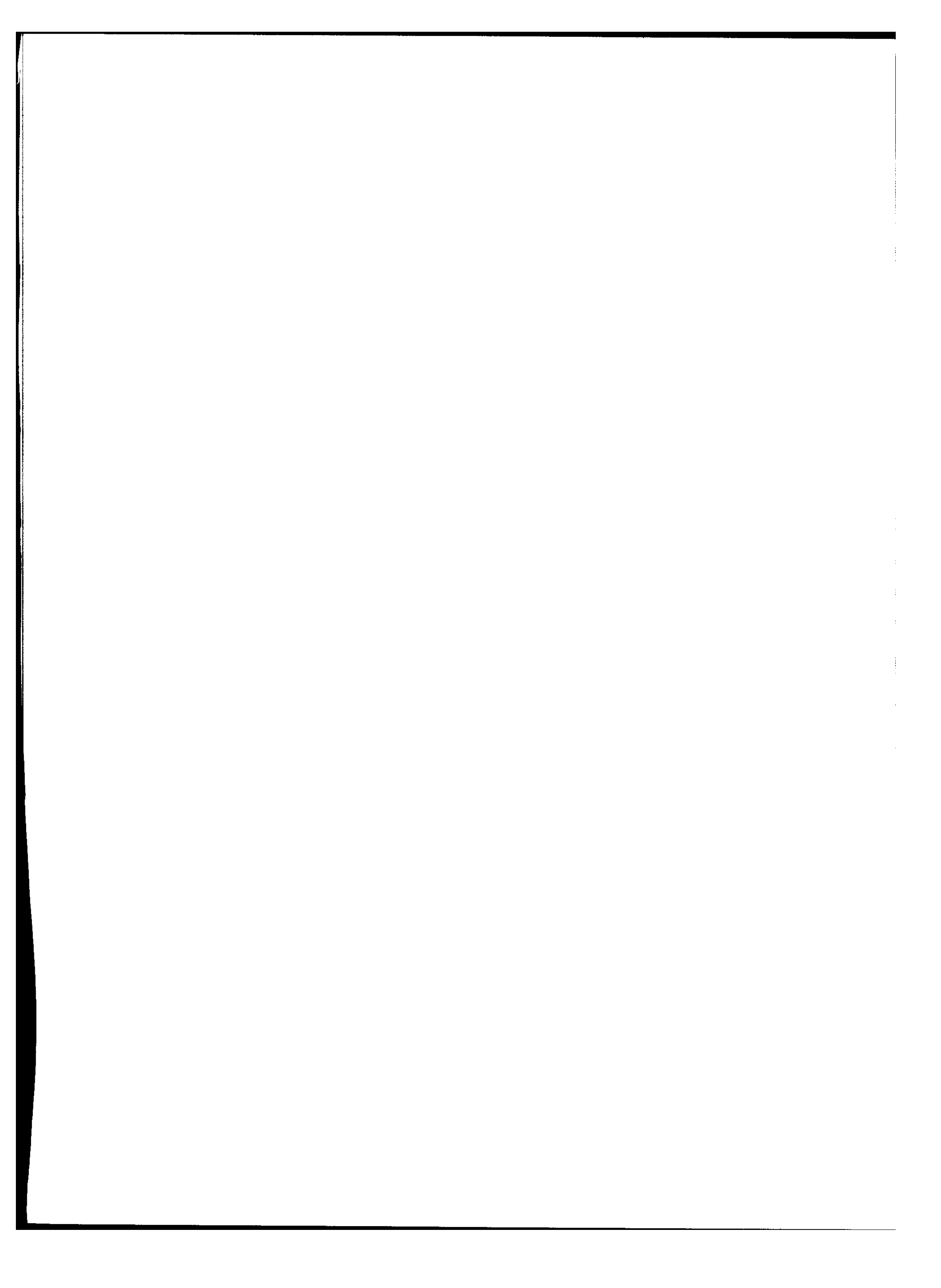
- Priestley. P., Social skills and Problem Solving, A handbook of Methods., N.Y., Bornes & Noble, 1979. P. 22.

- Roding w. Napier, Mattik Gershenhenfeld, Op. Cit., P. 210.

- Ronald W. Toseland, Op. Cit., P. 299.

- Mart wanna and S. chamala: Training for rural development Intailand, Oxford university press, V(26). N(1), 1991.

* * *



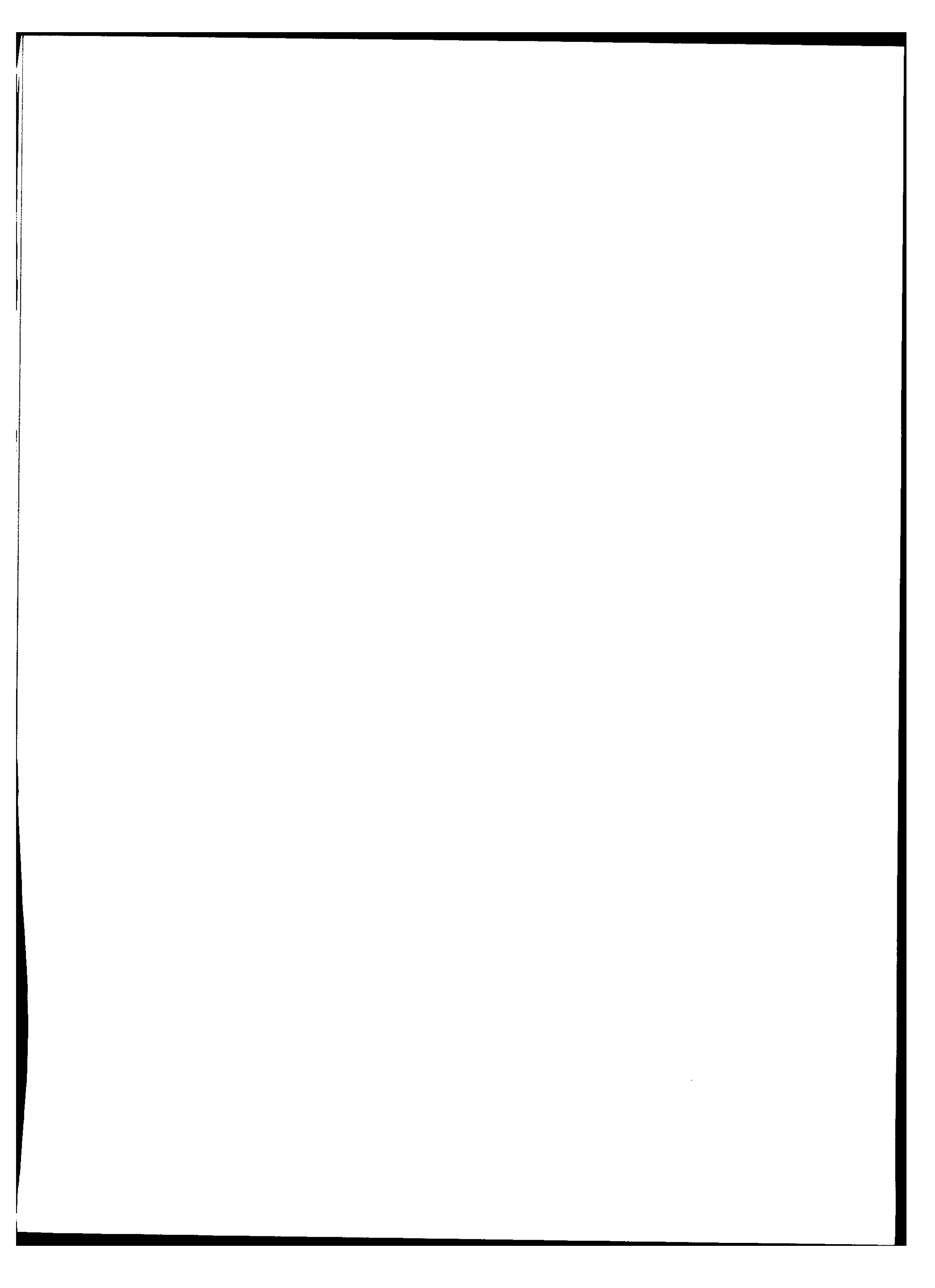
الفصل الخامس

- **الإشراف المهني في العمل مع الجماعات**

- **وموجهاته النظرية والمعرفية**

● أعد هذا الفصل :

الإستاذ الدكتور / إبراهيم مرعي



الإشراف في العمل مع الجماعات

يسعى المجتمع المصري إلى تحقيق نهضة واسعة في كل المجالات بهدف تحقيق التنمية الشاملة التي تساعد في تحقيق التقدم المرغوب فيه لرفع مستوى المعيشة لإبناء المجتمع.

والإنسان المصري هو هدف عملية التنمية الشاملة بشقيها الاجتماعي والاقتصادي وهو أداتها الفعالة في تحقيق الإهداف المنشودة والمحور الإساسي لاستراتيجية التنمية هو تنمية الثروة البشرية وزيادة قدرتها على العطاء والعمل.

والخدمة الاجتماعية بمفهومها المعاصر تهدف إلى مساعدة المجتمعات النامية إلى تحقيق أفضل الفرص التي تساعدها على التخفيف من التخلف وتحقيق التنمية كما تعمل على تنمية القدرات والامكانات الذاتية للفرد والجماعات.

ويعتبر الإخصائي الاجتماعي من القوي البشرية التي يساهم مع غيره من المتخصصين في تحقيق أهداف التنمية ومن ثم يجب الاهتمام باعداده بعد التخرج.

ويستهدف إعداد الإخصائيين الاجتماعيين إكسابهم مهارات ومعارف واتجاهات سلوكية كلها ضرورية لبناء شخصية مهنية كاملة خاصة أن اكتساب المعارف عملية ادراكية في أساسها ومن هنا فإن استخدام الإشراف وخاصة في مجال التدريب الميداني له أهمية كبرى في اعداد الإخصائيين الاجتماعيين.

ويعرف الإشراف على أنه الطريقة التي تتنقل بها معرفة ومهارات الخدمة

الاجتماعية في سياق عمل ميداني وممارسة مهنية من مهنى مدرب وذو خبرة طويلة إلى آخر (الطالب) أقل تدريبا وخبرة.

مفهوم الإشراف:

كلمة الإشراف بصفة عامة تعنى المراقبة والتفتيش ومتابعة تنفيذ عمل من الإعمال أما في الإدارة فهى جزءا من أعمال المدير وهو لازم لكل مجال من مجالات العمل الاداري وهذا يعنى أن كلمة أشراف لم تكن عملا مستقلا منفصلا عن الإدارة بل هي متضمنة فيه وخاضعة له.

يرى البعض الإشراف بصفة عامة عملية ديمقراطية تعاونية تشخيصية تهدف إلى تطوير العملية التعليمية على اعتبار أن المتعلم هو محور العملية التعليمية والإشراف بهذا المعنى لا يقف عند تحسين التعليم بل يجب أن يعنى بجميع العوامل التي تؤثر على نمو الطلاب أو المتدربين.

وهناك من يرى أن الإشراف هو المجهود الذي يبذل لاستثارة وتحقيق وتوجيه النمو المستمر فرديا وجماعيا وذلك كي نفهم وظائف التعليم أيهما أفضل ويعنى هذا أن الغرض الكلى للأشراف هو تحسين عملية التعليم.

فالإشراف الجيد نشاط منظم لمساعدة المشرف عليه وهو ليس عملية اصدار التعليمات بشأن ما يجب أن يفعلوه ثم التفتيش عليهم لمتابعة تنفيذهم لهذه التعليمات - أن أعطاء التعليمات بأستمرار بالنسبة لما يجب اتباعه يخلق انماطا جامدة موحدة ولا يشجع الطلاب على اطلاق طاقاتهم واستخدامها بطرق خلاقة ويشجع العمل المبنى على التفكير السليم.

ومن الوظائف الهامة للإشراف والتي تساعد في الكشف عن طبيعته في أحداث التطوير والتغيير في العلية التربوية نحو الإفضل (فالإشراف مسئول

عن أحداث التغيير في التربية وتوجيه هذا التغيير وهو أحد الإعمال الرئيسية والهامة التي تساعد المشرف على أداء رسالته بنجاح).

مفهوم الإشراف في الخدمة الاجتماعية :

تعددت مفاهيم الإشراف في الخدمة الاجتماعية فهناك من يعرفه على أنه "عملية تعليمية يمارسها أخصائي اجتماعي مدرب ذو خبرة ميدانية طويلة تربط النظرية بالتطبيق".

وهناك من يرى أن الإشراف: هو الطريقة التي تنتقل بها معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية في سياق عمل ميداني وممارسة مهنية بين مهني مدرب ذو خبرة إلى آخر أقل خبرة وتدريبا.

وكما يعرف الإشراف بأنه عملية مهنية وظيفية بين مشرف تتوافر له عادة الخبرة والمهارة وبين مشرف عليهم بحيث يمكن توجيه المشرف عليهم إلى تحمل مسئولياتهم ووظائفهم بأعلى مستوى كفاءة ممكن وتحقيق النمو المستمر لهم.

كما يعرف أيضا بأنه الطريقة التي بواسطتها يساعد المشرفون من قبل الكلية أو المؤسسة طلاب التدريب على النمو المهني من خلال ممارسة ميدانية تربط النظرية بالتطبيق في المؤسسات التدريبية.

مفهوم الإشراف في التدريب الميداني للخدمة الاجتماعية :

يعتبر الإشراف حجر الزاوية في تحقيق أهداف التدريب الميداني وهذه الإهداف لا تتحقق بمجرد ارسال الطلاب إلى المؤسسات لمعايشتها في الواقع أو بمجرد قضاء عدد معين من الساعات في الميدان كما قد يتصور بعض الطلاب، إنما يتحقق من خلال مرور الطلاب في خبرة تعليمية منظمة يشرف عليهم مشرف المعهد ومشرف المؤسسة متعاونين.

ويهدف الإشراف على التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية إلى متابعة العملية التعليمية التي تهدف إلى اكساب الطلاب المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات التي تساعدهم على التعلم مع المواقف المهنية التي تواجه الإخصائي لهذا يقع على الطالب واجبات تتمثل فيما يلى:-

(١) ينبغى أن يرحب الطالب بالتوجيه ويلتزم به في الممارسة الميدانية حتى يمكن أن تؤثر التوجيهات والارشادات في سلوكياته المهنية.

(٢) ينبغي أن يحرص الطالب على حضور الاجتماعات الإشرافية وكل ما من شانه أن يؤدى إلى رفع المستوى المهني.

(٣) ينبغي أن يؤمن الطالب جيدا أن المشرف وجد لصالح تعليمه.

وهذا ويرى الباحث أن هناك عوامل كثيرة تؤكد الحاجة الماسة إلى الإشراف وهمها:

أ- التطور السريع والكبير الذي يحدث في ظل المناهج الدراسية والتدريب الميداني.

ب- النقص الكبير في الخبرة الذي يحتاج إلى التوجيه من المشرف لحداثة المهنة والتغيرات السريعة بها.

الإشراف في العمل مع الجماعات :

تعددت مفاهيم الإشراف في خدمة الجماعة فقد عرفها «ديموك وتريكر» بأنه "عملية تعليمية بواسطتها يساعد المشرف الإخصائيين ليتعلموا وينموا ويتقدموا ويحسنوا مهاراتهم بما يتفق وحاجاتهم وقدراتهم ليصلوا إلى احسن النتائج مع جماعاتهم.

أما ابراهامسن Abraham son فقد عرف الإشراف بأنه " عملية ادارية

وتعليمية تساعد الإخصائي الاجتماعي بأن يشخص ويصمم وينفذ بكفاءة الخدمات التي يحتاجها العملاء من المؤسسة التي تقوم بمساعدتهم مهنيا.

أما (مارجريت وليا مسن Margaret) فقد عرفت الإشراف بأنه "عملية ديناميكية بواسطتها يساعد الإخصائيين المسئولين عن تنفيذ اجزاء من خطط برامج المؤسسة ليستغلوا ويستخدموا معلوماتهم ومهاراتهم لأقصى حد ممكن وتحسين قدراتهم ليؤدوا وظائفهم على أحسن وجه ممكن ويشعروا هم والمؤسسة بالرضا ".

أما (محمد شمس الدين) أحمد فيعرف الإشراف بأنه " طريقة يتضمن استخدماها عملية بواسطتها يساعد المشرفون الإخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات أو يتحملون المسئوليات في تنفيذ برامج المؤسسة وخططها على النمو وأداء مسئولياتهم على أحسن وجه ممكن".

خصائص الإشراف وسماته :

تعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية على أخصائيين اجتماعين متخصصين في تقديم خدماتهم المختلفة للإنسان وممارسة هذه المهنة تتطلب اعداد مهني للقائمين عليها وهي مدخل لتطوير الخدمة الإجتماعية في الدول النامية.

ويمكن أن نحدد خصائص الإشراف فيما يلي:

١- يساعد المشرف عليه على التخلص من الاضطراب الذي يلازمه في بداية العمل.

٢- يساعد المشرف عليه على التخلص من الحيل الدفاعية التي تعوق استفادته.

٣- يساعد المشرف غليه على التعرف على التساؤلات المتعلقة بتطبيق المادة النظرية في الميدان.

٤- يهتم الإشراف بتشجيع الإخصائيين على أن يقدموا خبراتهم للجماعات التي يعملون بها.

٥- يساعد الإشراف على مراقبة تقدم الجماعة نحو اهدافها.

٦- يساعد الإشراف المؤسسة على معرفة الحاجات المتغيرة للجماعات.

٧- التأكيد على العلاقة الإشرافية التي تعتمد على الثقة المتبادلة والاحترام.

٨- يهتم الإشراف كأداة للاعداد المهني باختيار أفضل العناصر الصالحة لدراسة الخدمة الاجتماعية وإكسابهم القدرة والمهارة على التعامل مع العملاء من خلال عمليتي الاعداد النظرى والاعداد المهني.

أنواع الإشراف :

صنف المتخصصون الإشراف تصنيفات متنوعة ومتشعبة، وفيما يلى أهم هذه التصنيفات المناسبة للخدمة الاجتماعية.

١- الإشراف الفردي والإشراف الجماعي :

فقد يتم الإشراف بين المشرف واخصائى واحد وبين المشرف ومجموعة من الإخصائيين.

٢- الإشراف العام والإشراف الخاص :

والإشراف العام يعنى أن يقوم المشرف بالإشراف على مجالات مختلفة، أما الإشراف الخاص فيعنى أن يقوم المشرف بالإشراف على مجال واحد يختص به دون غيره من مجالات الإشراف.

٣- الإشراف للتقويم والإشراف للارشاد :

حيث يكون دور المشرف في النوع الإول هو تقويم عمل الإخصائي ووضع تقدير له أما دوره في النوع الثاني فهو توجيه الإخصائي وإرشاده إلى الممارسات التي تسهم في تحسين أدائه التعليمي.

٤- الإشراف العلمي :

يهتم هذا الإشراف بالاختبارات المقننة وبالوسائل المختلفة لتحليل وتسجيل الواقع في صورة رقمية وتتخذ هذه النتائج صفة السلطة.

٥- الإشراف الوقائى:

ويعنى أن المشرف يتنبأ بالصعوبات والمتاعب التي يمكن أن تواجه الإخصائي فيعطى له مبادئ يؤمن بها تجنبه الصعوبات والمتاعب وتكسبه الثقة بالنفس.

٦- الإشراف البنائى :

وفي هذا الإسلوب من الإشراف يقوم المشرف بتقديم إرشاداته ونصائحه للمشرف عليه بناء على شعوره بالحاجة إليها لتحسين ممارساته التعليمية وبحيث يدرك المشرف عليه أنه من مصلحته الأخذ بهذه النصائح والتوجيهات والعمل على تطبيقها عمليا.

فلسفة الإشراف :

يقصد بفلسفة الإشراف المعايير التي تنظم هذه العملية في عملها والتي تستمدها من التغيرات الموضوعية المستندة إلى المنهج العلمى.

وترتكز علمية الإشراف على فلسفة قوامها حقائق علمية ثبت صحتها بالتحرية وكذلك مسئولية الإشراف تجاه الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وتؤكد هذه الفلسفة على أهمية التفاعل بين الإخصائيين والمشرفين أثناء الاجتماعات الإشرافية الجماعية والفردية ويتمتع كل فرد من جماعة الإخصائيين الاجتماعيين بحرية التعبير وكذلك حرية التأثير في الجماعة التي يعمل معها حسب قدراته هذا وترتكز فلسفة الإشراف على تنمية قدرات المشرف عليهم وإكسابهم المهارات اللازمة لممارسة المهنة وهذا يتيح لقدرات المشرف عليه الكامنة مجالا للانطلاق والعمل، وتهتم فلسفة الإشراف بمساعدة الإخصائيين الاجتماعيين في مواقف التطبيق الميداني بالمهارات اللازمة للممارسة المهنية حتى يستطيع الإخصائيين إتمام التوافق مع المهنة.

وفلسفة الإشراف تعتمد على مجموعة من الحقائق أهمها :

١- أن شخصية الأخصائي الاجتماعي هي مجموعة من الخصائص الاجتماعية والبدنية والعقلية والمهنية التي استطاع الإخصائي الاجتماعي أن ينميها بتفاعله مع مواقف التدريب المختلفة التي يمر بها.

٢- أن الأخصائي الاجتماعي كإنسان يكتسب خصائصية الاجتماعية بتفاعله مع الجماعات التي يعيش فيها وهذه الحقيقة تجعلنا ندرك أهمية الجماعات لأن الجماعات هي معمل التفاعلات اللازمة للإنسان.

٣- مدى القدرة الذاتية للأخصائي الاجتماعي على التغير والتغيير فهو يتغير في ضوء هذه القدرة وطبقا لمطلبات إعداده المهني.

٤- أن ما يكتسبه الإخصائي الاجتماعي من خصائص قابلة للتغير وهذه تنمى من خلال تجارب يمر بها الطالب أثناء الاتصال بالغير.

٥- أن المعارات التي يمارسها الإخصائي الاجتماعي هي التي تؤثر فيه ويكتسبها ويتم اكتسابها من خلال عملية الإشراف.

السمات الخاصة بفلسفة الإشراف :

١- الإيمان بقيمة كل فرد في الجماعة واحترام لذاته.

٢- الإيمان بالقيادة التربوية الرائدة وممارسة مسئوليات القيادة في إطار من العلاقات الإنسانية السليمة.

٣- احترام الاختلاف في الراي بالنسبة للمشكلات والتعبير عن الراي بحرية.

٤- توفير جو من التعاون الديمقراطي.

٥- استخدام الإسلوب العلمي والتجريب لحل مشاكل التدريب ولزيادة النمو المهني لأعضاء جماعة التدريب.

أهداف الإشراف :

تهدف عملية الإشراف أساسا إلى تحسين نمو الطالب وبالتالي ينعكس ذلك على المهنة والمجتمع.

والهدف المباشر لعملية الإشراف هو خلق المناخ النفسي المناسب لعمليتى التعليم والتعلم وقد حدد (سير جيوفانل Sergiavannl) أهداف الإشراف على النحو التالي :

١- تنمية وتحسين اداء طالب التدريب الميداني.

٢- تصويب الاخطاء التي تحدث أثناء التدريب الميداني من طالب التدريب.

كما أشار (ستابس .Staps. E) إلى أهداف الإشراف فيما يلي:

١- تحسين الممارسة المهنية من خلال القيادة المهنية لطلاب التدريب الميداني.

٢- تقويم عمل مؤسسات التدريب الميداني وتقديم المقترحات البناءة.

٣- تطوير النمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحسين مستوى ادائهم وطرق عملهم.

٤- العمل على حسن توجيه الامكانات البشرية والمادية وحسن استخدامها.

مبادئ الإشراف :

تعتبر مبادئ الإشراف بمثابة الإطار العام الذي يستخدمه المشرف لكي يحقق الغرض من الإشراف بشرط أن يستخدم المشرف هذه المبادئ إستخداما سليما - ومن هذه المبادئ ما يلي:-

١- مبدأ تحقيق أهداف الإشراف :

حيث يساعد المشرف في تحقيق أهداف الإشراف وهي النمو المهني للأخصائيين واستخدام طريقة العمل مع الجماعات استخداما محققا لاهداف المهنة.

٢- مبدأ الدراسة والتشخيص في الممارسة المهنية :

فعلى المشرف دراسة وتشخيص المستوى المهني للأخصائيين من خلال استمارات التوظيف واستمارات طلاب التدريب وملاحظات المشرف والمقابلة التمهيدية... الخ.

٣- مبدأ التركيز على الأعضاء:

غرض الإشراف هو ترقية الكفاية الوظيفية للمشرف عليهم من أجل رفع مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للجماعات والإفراد.

٤- مبدأ تقدير المشرف لمشاعر الإخصائي والاستجابة لها:

وهي على المشرف تقدير مشاعر الإخصائيين سواء كانت سلبية أو ايجابية في المواقف المختلفة.

٥- مبدأ تكوين العلاقة الإشرافية الايجابية:

بين المشرف والمشرف عليهم والقائمة على الحب والاحترام والثقة المتبادلة لنجاح وظيفة الإشراف والنمو المهني.

٦- مبدأ التنظيم الإشرافى :

بتحديد مسئوليات المشرف وواجباته وأن يتخذ السلطة التي تتمشى مع مسئولياته.

٧- مبدأ الديمقراطية :

ويقصد بها أسلوب الحياة فهي تحدد الإفعال وردود الإفعال بين المشرف والمشرف عليهم.

٨- مبدأ التقويم :

وهو الكشف عن مدى ما تم انجازه في الإشراف والنمو المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

المشرف وخصائصه :

من أهم الشروط الواجب توافرها في المشرف أن يكون ملما إلماما تاما بكل من الجوانب النظرية والنواحي العملية لعمليتي التدريب الميداني والإشراف فلا يكفي أن يكون المشرف ذو كفاية في العمل الميداني ذلك لأنه معلم قبل أي شئ آخر ولذا يجب أن يكون ملما بشتى المعارف والمعلومات المتعلقة بالخدمة الاجتماعية.

والمشرف الكفء هو الذي ينجح في اقناع الإخصائيين الذين يشرف عليهم على نقد أعمال بعضهم البعض ويجب أن يكون المشرف ناجحا بحيث يتقبل اراء الطلاب، وذي بصيرة بديناميكية السلوك الإنساني وأن يكون لديه المهارة في إقامة علاقة اشرافية والقدرة على نقد الذات وأن يكون في حالة نفسية سليمة وأن يتسم بالتسامح والمرونة والقدرة على الابتكار وأن يكون ماهرا في التخطيط للأشراف وفي تنظيم عمله وقادرا على تحليل المواقف ولديه ثقافة عامة.

درو المشرف :

وضع Dimark, Treeker في كتابهما work and Reereation Supervision التقسيم التالي لأدوار المشرف:

١- المشرف كمعلم :

حيث يساعد المشرف عليهم على اكتساب المعلومات المهنية المرتبطة بالممارسة.

٢- المشرف كملاحظ :

للتعرف على حاجات الإعضاء ومشاكلهم ومستواهم المهني.

٣- المشرف كمثل :

حيث يكون المشرف مثالا ونموذجا إمام الجماعة في كل شئ.

٤- المشرف كمصدر للمعلومات:

فخبرة المشرف تجعل الإخصائيين يحتاجون إليه في المشورة نتيجة خبراته في بعض المواقف المختلفة.

حيث يلجأ المشرف عليهم إليه ليناقشوه في بعض الأمور.

٦- المشرف كأخصائي جماع:

يقوم المشرف بالعمل مع بعض اللجان أو الجماعات المهنية وعليه خلال ذلك أن، يتبع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة.

٧- المشرف كمسجل :

فيقوم المشرف بتسجيل اجتماعاته مع الجماعة وأثناء ملاحظته لزيارة الجماعة، والتسجيل يستخدم في التقييم العلمية الإشرافية ذاتها.

٨- المشرف كمتعلم :

فعملية الاطلاع على ما يتصل بالإشراف حتى يقوم بدوره كمستشار واداء دوره على أكمل وجه.

وظائف الإشراف :

ذكرنا أن عملية الإشراف مبنية على العلاقات بين عضو هيئة ادارة المؤسسة وأخصائيين اجتما عيين أو متطوعين أو طلاب بمعاهد الخدمة الاجتماعية ويقوم المشرف أثناء عملية الإشراف بثلاث وظائف:-

أولاً: الوظيفة الادارية للأشراف وتتمثل في :

١- اختيار الموظفين.

٢- شرح سياسة المؤسسة.

٣- تعريف الموظفين بالمؤسسة.

٤- شرح برامج المؤسسة.

٥- تنظيم عمل الموظفين.

ثانياً: الوظيفة التعليمية، وتتمثل في :

(ا) وظيفة تعليمية تتعلق بالمؤسسة.

وهي شرح تاريخ المؤسسة والاغراض التي أنشأت من أجلها والنظام الذي تتبعه لتحقيق تلك الاغراض وشرح فلسفة المؤسسة وكيفية وضع الخطط وميزانيتها والايراد والمنصرف وتكوين اللجان وعلافة المؤسسة بالمؤسسات الإخرى داخل المجتمع.

(ب) وظيفة تعليمية تتعلق بالعمل مع الجماعات:

فعلى المشرف أن يساعد المشرف عيهم على ادراك وفهم العلاقة بين ما يقومون به من عمل مع الجماعات ومدى تحقيق ذلك لاغراض واهداف المؤسسة.

مراحل النمو المهني التي يمربها المشرف عليه

١- مرحلة التخوف أو الحساسية البالغة:

ويشعر بها المشرف عليهم في بداية العمل ويشعرون بالخوف من العمل الجديد وعمل المشرف على تهدئته وزيادة ثقته.

٢- مرحلة الاسترضاء:

وهي مرحلة تابعة للسابقة ويقل فيها الخوف تدريجيا ويحاولون استرضاء المشرف دون فهم لدوره.

٣- مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق:

وفي هذه المرحلة يكون المشرف عليهم قد أصبح لديهم القدرة على فهم المواقف لكن يجدون صعوبة في تطبيقها، وعلى المشرف إكسابهم المهارات المختلفة وتحليل المواقف.

٤- مرحلة التفوق النسبي في الفهم والتطبيق:

وفي هذه المرحلة تزداد خبرة المشرف عليهم ويصبح لديهم قدرة على فهم بعض المواقف وكيفية التصرف حيالها وعلى المشرف إمدادهم بالمعلومات والخبرات الكافية.

٥- مرحلة القدرة على تعليم الغير:

وفيها يتعلم المشرف عليه اساليب التعلم ويكتسب مهارة في نقل ما تعلمه إلى الآخرين وينتقل إلى مرحلة الإشراف على الغير.

ثالثاً: الريادة الثانوية للجماعات :

والتي عن طريقها يؤدى المشرف دورا هاماً في ريادة الجماعة ولو أنها ريادة غير مباشرة بجانب اشتراك المشرف والمشرف عليه الذي يعمل مباشرة مع الجماعة في التفكير ووضع الخطط.

وسائل الإشراف وتقويمه :

وتهدف عملية الإشراف بصفة عامة إلى النمو المهني للموظفين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية ومساعدتهم على اداء وظائفهم على أحسن وجه وتحقيق اغراض واهداف المؤسسة عن طريق توصيل خدماتها إلى العملاء ويتم ذلك عن طريق وسائل متعددة نذكر منها ما يلى:-

المقابلة التمهيدية :

هي اجتماع شخصين أو أكثر وجها لوجة للمداولة في موضوع معين.

وهناك نوعان من المقابلات النوع الإول هو المقابلة التمهيدية أو التوجيهية للموظف المبتدئ والمقابلة التمهيدية هي أول اجتماع اشرافي فردى يعقده المشرف مع من يشرف عليهم قبل تسلم مسئوليات العمل، ويجوز أن نقول أن

المقابلة التمهيدية هي آخر إجتماع إشرافى فردى يعقده المشرف مع من يشرف عليهم قبل تسلمه مسئولياته المهنية، أما النوع الثاني فهي تلك الاجتماعات التي تلى المقابلة التمهيدية على أساس دورى.

الفترة التوجيهية :

وهي تسبق المقابلة التمهيدية ويقوم فيها المشرف بتعريف المشرف عليهم بنظام المؤسسة وخدماتها والجماعات التي بها. ويتضمن التوجيه العناصر التالية:-

١- تقديم الإخصائي لزملائه وموظفي السكرتارية والعمال.

٢-تعريف الإخصائي بالمؤسسة وخدماتها والادوات التي بها وكيفية الحصول عليها.

٣- مساعدة الإخصائي على معرفة روتين العمل اليومي.

٤- تعريف الإخصائي بالمجتمع المحلى وعلاقة برامج المؤسسة به.

ويتم التوجيه عن طريق اجتماعات توجيهية فردية أو جماعية إلا أن الاجتماعات التوجيهية الجماعية هي الغالبة في المؤسسات.

الاستعداد للمقابلة :

من المهم أن يحضر المشرف ويستعد لهذه المقابلة ليضمن لها النجاح ونمو الإخصائيين الجدد ويتم الاستعداد من خلال:-

أ- مراجعة المعلومات العامة عن الموظف أو طالب التدريب ويكون من خلال استمارة التدريب وتشمل السن والمهارات ودرجة الثقافة... الخ.

ب- وضع وترتيب النقط التي ستثار في المقابلة وتسلسلها أي اعداد "جدول أعمال" وتنظيم عملية المناقشة.

جـ- عمل الترتيبات الخاصة بالمقابلة كاتصال المشرف بالمشرف عليهم وتحديد ميعاد المقابلة ومدتها ومكانها وتجهيز قاعة الاجتماعات.. الخ.

د- تصميم وتنظيم الأهداف التي يراد الوصول إليها عن طريق المقابلة.

أهداف المقابلة :

١- تكوين العلاقة الإشرافية:

حيث أن المقابة تساعد على تكوين العلاقة الإشرافية القائمة على الحب والثقة المتبادلة بين المشرف والمشرف عليهم.

٢- الإشتراك في تحمل المسئولية مع الاشخاص:

يجب على المشرف أن يشعر الإخصائي بأنه ليس المسئول الوحيد عما يحديث داخل الجماعة وأن المشرف نفسه مسئول معه في الجماعة وهذا يزيد الثقة في نفس الإخصائي.

٣- مساعدة الإخصائي ليبدأ العمل مع الجماعة :

إن المقابلة تساعد الإخصائيين الجدد في التعرف على طبيعة عملهم مع الجماعة ويساعدهم المشرف على البدء في العمل مع الجماعة.

٤- الإشراف :

في نهاية المقابلة يشرح المشرف ماهية الإشراف للأخصائيين لتوضيح ماهيته لهم ودوره المهني معهم ويحدد معهم موعد الاجتماعات الإشرافية.

العوامل التي تساعد على نجاح المقابلة التمهيدية:

- دقة الملاحظة : لأنها أساس الدراسة ومن خلاها يتضح للمشرف أمور كثيرة ويتعرف على مدى مقاومة الإخصائي لعملية الإشراف.

- حسن الإستماع: يجب على المشرف أن يعرف متى يتكلم ومتى يكف عن الكلام لأن ذلك يشعر الإخصائي بالاحترام وازالة مخاوفه والتعريف على حاجاته.

- البدء مع الشخص حيث هو: فهو أساس العلاقة المهنية ويقوم على مبدأ مراعاة الفروق الفردية وتقبل الشخص من حيث قدراته ومساعدته على النمو.

- طريقة توجيه الأسئلة: يجب أن تبدأ اسئلة المشرف عندما ينتهي الإخصائي من الكلام وعدم إرهاق الإخصائي بكثرة الإسئلة والبعد عن الأسئلة التي توحي بالشك أو أجابتها بنعم أو لا.

- **الملاحظة :**

الملاحظة هي إحدى الطرق التي يستعين بها المشرف لمساعدة الشخص الآخر في علمية الإشراف، وهناك مواقف للملاحظة منها:

أ- أثناء الاجتماعات الفردية.

ب- أثناء الاجتماعات العامة للموظفين.

جـ- أثناء المقابلات العرضية التي تحدث بينهما في المؤسسة.

د- عندما يقوم المشرف بزيارة الجماعات التي يعمل معها الإخصائي.

- الأراء المختلفة حول الملاحظة :

سيقتصر الحديث على الملاحظة التي تتم عندما يقوم المشرف بزيارة الجماعة التي يعمل معها الإخصائي لمدة طويلة.

- المعارضون للملاحظة :

١- أن تدخل شخص من خارج الجماعة يؤثر على تفاعلات الجماعة وهذا يجعل ملاحظة المشرف غير صحيحة لأنه لا يرى هذه التفاعلات على حقيقتها.

٢- أن وجود المشرف مع الإخصائي قد يضعف من ثقة الإخصائي بنفسه، ويقلل من مسئوليته.

٣- أن وجود المشرف مع الإخصائي يساعد الإخصائي على التباطئ والسلبية.

٤- ملاحظة المشرف للأخصائي تأخذ وقت وجهد كبير من المشرف.

٥- أن وجود المشرف مع الإخصائي في أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة واشتراك المشرف في النشاط يدعو الإعضاء إلى المقارنة بين المشرف ذى الخبرة وبذلك يضعف من مكانة الإخصائي عند الجماعة.

● المؤيدين للملاحظة :

١- وجود المشرف مع الجماعة لا يؤثر في علاقات أعضائها وتفاعلاتهم لأن الإعضاء في مؤسسات خدمة الجماعة تعودوا على وجود أخصائيين مختلفين.

٢- في مؤسسات خدمة الجماعة نجد أن من مسئوليات المشرف الاتصال بالجماعة في المؤسسة والإعضاء يعرفون ذلك ولايؤثر على جو الجماعة.

٣- تتيح الملاحظة المباشرة الفرصة لاختيار بعض النقاط التي يمكن أن تناقش في الاجتماعات الفردية والجماعية.

٤- تعمل الملاحظة على توثيق الصلة بين المشرف والإخصائي.

٥- ملاحظة المشرف للأخصائي في أثناء عمله مع الجماعة يتيح الفرصة للمشرف على معرفة مدى صحة محتوى التقارير الدورية التي يكتبها الإخصائي.

● إستعداد المشرف لزيارة الجماعة :

إذا أراد المشرف في بعض الاحيان أن يقوم بزيارة لاحدى الجماعات فعليه ألا يقدم على هذه الزيارة إلا إذا كان هناك هدفا من القيام بها والاستعداد لها ويكون ذلك الاستعداد من خلال:-

أ- أن يضع المشرف في ذهنه صورة عامة من أغراض الزيارة.

ب- لابد أن يراجع المشرف في ذهنه كل ما يعرفه عن الجماعة وبرامجها ومشكلاتها ومراجعة التقارير التي يكتبها المشرف و الإخصائي.

جـ- لابد أن يراجع المشرف في ذهنه كل ما يعرقل الإخصائي وقدراته ورغباته ومشكلاته ويساعده في ذلك مراجعة التقارير.

د- يجب أن يخطر المشرف الإخصائي بالزيارة وموعدها والغرض منها للاستعداد لها ويتم تحديد موعد الزيارة مع الإخصائي لتقوية العلاقة الإشرافية.

● الموضوعات التي يلاحظها المشرف أثناء زيارة الجماعة:

١- نوع العلاقة بين الإخصائي والجماعة.

٢- التفاعلات بين الأعضاء واستجابة الإخصائي للعلاقات بين أعضاء الجماعة.

٣- استجابة الإخصائي لسلوك الأعضاء في الجماعة وطريقته في التعامل مع مواقف الصراع.

٤- العوامل والإدلة التي تبين تماسك الجماعة أو تفككها.

٥- دلائل الحكم الذاتى وتحمل اعباء القيادة.

٦- نوع البرامج ومدى مطابقتها لحاجات ورغبات الإعضاء.

● تصرفات المشرف أثناء زيارة الجماعة :

١- يجب أن يكون المشرف موجودا في مكان اجتماع الجماعة قبل أن تبدأ الجماعة اجتماعها لملاحظة الإعضاء عند حضورهم ومن الذي يحضر أولاً ومن الذي يحضر مع زملائه ومن الذي يتحدث مع الإخصائي واستجابة الإخصائي له وهل قام الإخصائي باعداد ما تحتاجه الجماعة من أدوات أو خامات.

٢- يجب أن يشترك المشرف في النشاط إذا سمحت الظروف بذلك لأن ذلك يساعد على ايجاد الجو الاجتماعي داخل الجماعة وزيادة العلاقة الإشرافية بين المشرف والإخصائي ويقلل من تأثير وجوده داخل الجماعة.

٣- يجب ألا يأخذ المشرف مسئولية العمل مع الجماعة من الأخصائي لأن ذلك يضعف من مكانة الأخصائي بين الأعضاء وألا يثقون به.

٤- يجب على المشرف أن يكون هادئاً مطمئنا في أثناء ملاحظته الجماعة لأن الانفعال سرعان ما ينعكس على الجماعة والإخصائي وتفقد الملاحظة غرضها الإساسي.

● تصرفات المشرف بعد الزيارة :

يجب أن يشترك كل من المشرف والإخصائي في مناقشة وتحليل المواقف المختلفة التي قام المشرف بملاحظتها وسواء كانت ايجابية أو سلبية أي مواقف الضعف والقوة وكيف يمكن تحسين وترقية طريقة وأساليب العمل مع

الجماعات. ويسجل بوضوح في تقريره كل ما لوحظ في زيارته للجماعة ويصح أن يشمل ما يسجله المشرف في تقريره عن زيارته للجماعة بعض النقط التي يصح مناقشتها وتحليلها في الاجتماعات الإشرافية الجماعية والاجتماعات العامة للموظفين.

● التقارير:

هناك أنواع مختلفة من التقارير التي يكتبها أخصائي الجماعة واهم هذه التقارير هي التقارير الفردية الخاصة بأعضاء الجماعة وتقارير البرامج الخاصة والتقارير الدورية لاجتماعات الجماعات والتقارير التحليلية للجماعات.

- مقاومة الأخصائي لكتابة التقارير:

يقاوم الإخصائيين كتابة التقارير لعدم فهمهم فوائد التسجيل وعدم مساعدة الإخصائي على كيفية كتابة التقرير لذا يجب على المشرف أن يوضح لهم فوائد التسجيل وكيفية كتابة التقارير والاهتمام بالمحتوى المهني فقط وهو التركيز على الجماعة وتفاعلاتها وانشطتها وتحليل المواقف المختلفة.

- التقارير التي يكتبها المشرف:

من مسئوليات المشرف كتابة التقارير عن مقابلاته التمهيدية واجتماعاته الإشرافية الفردية الجماعية والتقويمية وعن ملاحظاته للجماعة وهو أيضاً مسئولاً عن احتياجات الموظفين وكتابة التقارير عنها.

- كيف يستخدم المشرف التقارير:

يجب على المشرف أن يقرأ بامعان التقارير الدورية التي يكتبها أخصائي

الجماعة مثل عقد الاجتماعات الإشرافية وانتقاء بعض الموضوعات التي يريد أن يناقشها مع الإخصائي وفقا لخطة تم وضعها لاحداث النمو المهني للأخصائي.

- كيف تاعد التقارير في علمية الإشراف:

إن كتابة التقارير جزء من مسئولية كل من المشرف والإخصائي فهي تساعد في خدمة الإفرد الذين تعمل معهم وتساعدهم على النمو فالتقارير هي العنصر المشترك بين الإخصائي والمشرف وتمدهم بالمعلومات المهنية لنجاح عملية الإشراف.

- أهم فوائد التقارير في علمية الإشراف:

١- التعرف على الجماعات بالمؤسسة.

٢- الاستعداد لملاحظة الإخصائي والجماعة.

٣- الاستعداد للاجتماعات الإشرافية.

٤- تتبع نمو الإخصائي.

٥- التقويم الدوري للأخصائي والجماعة والبرنامج.

٦- دراسة الإفراد.

٧- تحويل الإعضاء إلى أخصائي خدمة الفرد أو المؤسسات الإخرى.

٨- البحوث.

● الاجتماع الإشرافي الفردي:

الاجتماع الإشرافي الفردي هو الوسيلة الرئيسية للتفاعل بين المشرف والإخصائي واستمرار عملية التعليم في أثناء قيام الإخصائي بمسئولياته المهنية.

- أغراض الاجتماع الإشرافي المفردي:

أ- التوجيه :

يقوم المشرف بهذا الدور عندما يقوم بدور الريادة الثانوية أي عندما يقوم بمساعدة الإخصائي عندما يكتشف ويحلل المواقف المختلفة في أثناء عمله مع الجماعة ويكون ذلك عندما تنقص الإخصائي الخبرة والمهارة فيقوم الإخصائي بتوجيهه من خلال خبرته ومعلوماته على كيفية التعامل مع الجماعة وتحليل بعض المشاكل التي تعترض الجماعة ووضع الحلول لها.

ب- الإدارة :

يقوم المشرف في الاجتماع الإشرافي الفردي بشرح وتوضيح كيفية تسيق برامج الجماعات التي يعمل معها الإخصائي مع البرامج العامة للمؤسسة كذلك الموضوعات المرتبطة باستخدام الخامات والموارد وعلاقة الإخصائي بالموظفين.

جـ- التعليم :

فالاجتماع الإشرافي الفردي هو خير وسيلة تزيد من معلومات الإخصائي التي تنقصه الخبرة وتعلمه فهم سلوك الأفراد والجماعات.

- الاستعداد للاجتماع الإشرافي الفردي:

يجب على الإخصائي والمشرف الاستعداد لهذا الاجتماع فمن جانب الإخصائي عليه أن يراجع تقاريره وتحديد النقاط التي يريد أن يناقشها مع المشرف أما بالنسبة للمشرف فيمكنه حصر الدور الذي يقوم به للاستعداد للاجتماع الإشرافي الفردي فيما يلي:-

١- يجب على المشرف أن يقدر حاجات الإخصائي حيث أن تحديد

حاجات الإخصائي تساعد في تحديد عملية الإشراف بعد ذلك ويمكن للمشرف أن يعرف حاجات الإخصائي من خلال :

أ- طلبات الالتحاق بالعمل.

ب- العلاقة الإشرافية الطيبة.

جـ- ملاحظة المشرف للأخصائي في المواقف المختلفة.

د- التقارير التي يكتبها الأخصائي ويقدمها المشرف قبل الاجتماعات الإشرافية.

٢- يجب على المشرف أن يتأمل الدور الذي يقوم به.

٣- يجب على المشرف أن يحضر للاجتماع من حيث مدة الاجتماع ومكانه.

٤- يجب على المشرف مراجعة كل ما يتعلق بما يجوز أن يناقش في الاجتماع ويجمع وينظم المعلومات التي تسهل منا قشتها.

٥- يجب على المشرف أن يحدد الاغراض التي على أساسها يشترك في الاجتماع فهناك عدة اغراض يشترك على أساسها المشرف مع الإخصائي وهي:

أ- تكوين علاقة طيبة بين المشرف والإخصائي.

ب- استخدام طرق التعليم الحديثة.

جـ- على المشرف ان يسوس نفسه ويستخدم خبراته وقدراته ليزيد من ثقة الإخصائي بنفسه.

د- يضع موضع الاعتبار مسئولياته نحو المؤسسة والجماعة والإخصائي.

- محتويات الاجتماع الإشرافي الفردي:

يجب أن تركز المناقشات التي تثار في الاجتماع حول النقط الثلاثة الآتية:-

(١) المؤسسة وما يتعلق بها واغراضها وفلسفتها وسياستها وبرامجها.

(٢) الجماعة التي يقوم الإخصائي بالعمل معها والإعضاء المكونين لها.

(٣) الإخصائي ومسئولياته الوظيفية ومساعدته على القيام بها.

- صعوبات الاجتماع الإشرافي الفردي:

- الشعور بعدم الأمن المرتبط بدور كل من المشرف والأخصائي.

- اتجاه كل من المشرف والإخصائي نحو السلطة.

- استخدام الاجتماع الإشرافي لحل المشاكل.

- فتور عزم الإخصائي.

- المشكلات الشخصية للأخصائي.

- اللغة التي يستخدمها المشرف.

- تسجيل الإجتماع الإشرافي:

يجب على المشرف تسجيل ملاحظاته وما دار في هذا الاجتماع ويشتمل على:-

١- ملاحظات المشرف على الإخصائي وأسلوبة في استخدام الاحتماع الإشرافي.

٢- الخبرات الجديدة التي استفاد منها الإخصائي.

٣- مظاهر التغير التي حدثت للأخصائي.

٤- المواقف والمشكلات التي نوقشت والقرارات التي اتخذت لحلها.

٥- نوع المساعدة التي يحتاجها الإخصائي.

● الاجتماع الإشرافي الجماعي:

الاجتماعات الإشرافية الجماعية هي اجتماعات يعقدها المشرف مع من يشرف عليهم سواء كانوا موظفين أو طلاب بغرض مساعدتهم على النمو وأداء مسئولياتهم المهنية.

- مزايا الاجتماع الإشرافي الجماعي:

١- الاقتصاد في الزمن والمجهود.

٢- التعاون في حل المشكلات ومناقشة الموضوعات المختلفة.

٣- بث الثقة والطمانينة في نفوس الإخصائيين.

٤- رفع الروح المعنوية للأخصائيين وزيادة حماسهم.

٥- مساعدة المشرف على دراسة وفهم الإخصائي.

- الوسائل التي تستخدم في الاجتماع الإشرافي الجماعي:

أ- المحاضرة ب- المناقشة.

التقارير التي تستخدم في الاجتماعات الإشرافية:

يقوم المشرفون بالمؤسسات باختبار التقارير للمناقشة مع من يشرفون عليهم ويجب أن تتضمن تلك التقارير النقاط التالية:

أ- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التي تتمشى مع المستوى المهني للجماعة.

ب- يجب أن يتضمن التقرير النقط والمواقف التي يراد عرضها على الجماعة لدراستها.

جـ- يجب أن تختار التقارير متضمنة تصرفات سلبية وجوانب ايجابية.

د- يجب أخذ موافقة المؤسسة على استخدام التقارير للمناقشة.

هـ- يجب اعادة صياغة التقرير لتكون مختصرة وتؤدى الغرض من أجله.

و- يجب تقويم التقارير باستمرار حتى نضمن فائدتها.

ز- يجب تبديل الإسماء الموجودة في التقارير المختارة حفاظا على السرية.

● الاجتماع الإشرافي التقويمي :

يعتبر التقويم جزء هام من عملية الإشراف حيث أن التقويم يبدأ منذ أن تبدأ عملية الإشراف والاجتماعات التقويمية تعطى الفرصة للأخصائي أن يفهم نفسه في أثناء تأديته لعمله والتقدم الذي وصل إليه.

فالاجتماع الإشرافي التقويمي هو خبرة تربوية يجب أن يمربها الإخصائي حتى يستطيع أن يعرف مواطن قوته وضعفه ويسهم اسها ما في نمو نفسه مهنيا ويؤدى مسئولياته على أكمل وجه.

العوامل اتي تساعد على نجاح الاجتماع الإشرافي التقويمي:

١- يجب أن يتقبل الجميع (موظفين - طلاب - أخصائيين) التقويم ويعترفوا به على أساس أنه جزء من عملهم السنوى الذي يتم في مواعيده.

٢- يجب أن يكون لكل وظيفة مواصفات تتضمن المؤهلات اللازمة لها وكذلك مسئولياتها وتتخذ هذه المواصفات أساس للتقويم وبمعنى آخر يجب أن يكون لكل أخصائي وظيفة ذات مواصفات ومسئوليات خاصة تتمشى مع مؤهلاته.

٣- يجب أن يكون تقويم الإخصائي بالنسبة للقيام بمسئوليات العمل الذي يقوم بتأديته فقط.

٤- يجب ألا يفاجأ الإخصائي بالتقويم بل يجب أن يكون على علم بموعده ونظامه.

٥- يجب أن يتم التقويم في موعد يسبق فترات الإجازات أو انتهاء عمل الإخصائي وانتقاله لعمل آخر.

٦- يجب على المشرف أن يقدر القلق الذي يسود لدى الأخصائي قبل الاجتماع التقويمي.

٧- أن نجاح الاجتماع الإشرافي التقويمي يتوقف على التعاون والاشتراك المتبادل بين المشرف والإخصائي في الاجتماع والمناقشات التي تدور فيه.

٨- يجب على المشرف في نهاية الاجتماع تلخيص المناقشة التي دارت في الاجتماع ويبرز المشرف للأخصائي نقاط القوة ونقاط الضعف.

يجب أن يستعد المشرف والإخصائي للاجتماع التقويمي فالإخصائي يجب أن يراجع تقاريره التي كان يكتبها ويفكر في نموه داخل العمل والمشكلات التي صادفته وكيف تغلب عليها وكيف استفاد من عملية الإشراف.

أما المشرف فعليه أن يستعد للاجتماع بالطريقة التالية:

أ- على المشرف أن يراجع التقارير التي يكتبها الإخصائي نفسه وملاحظاته عليها ومراجعة تقاريره كمشرف بعد الاجتماعات الإشرافية للتعرف على نقط القوة والضعف لدى الإخصائي.

ب- يراجع المشرف ملاحظاته على الإخصائي في الاجتماعات الإشرافية الجماعية.

جـ- يجب على المشرف أن يتأمل ويدرس اتجاهاته نحو الإخصائي ونحو تقدمه ونموة بصفة خاصة.

د- يجب على المشرف أن يساعد الإخصائي في الاستعداد للاجتماع التقويمي ويتم ذلك في الاجتماع التمهيدي الذي يسبق الاجتماع التقويمي وفيه يعرف المشرف الأخصائي معنى التقويم وفوائده ودور كل من المشرف والإخصائي فيه والنقط التي يمكن أن، تثار داخل الاجتماع.

يمكن أن نلخص أهداف الاجتماع التمهيدي والإجتماع الإشرافي التقويمي في:

١- إزالة مخاوف الأخصائي بالنسبة للتقويم وتعريفه معنى التقويم وفوائده.

٢- تعريف الأخصائي وذيادة فهمه بأن التقويم في الإشراف عملية يجب أن يسهم فيها كل من المشرف والإخصائي وأن يتعاونا معا لنجاحها.

٣- إثارة النقط والموضوعات التي ستثار في الإجماع الإشرافي التقويمي.

- التقارير التقويمية :

بعد أن ينتهي المشرف من الاجتماع التقويمي يقوم بكتابة تقرير، تقويمي للأخصائي ويتضمن ذلك التقرير:

١- صورة عامة عن الإخصائي وشخصيته ومدى تحسنه في العمل مع الجماعة وقدرته على الخلق والابتكار والتعرف على المواقف.

٢- مدى استيعاب الإخصائي لاغراض المؤسسة وقدرته على استغلال مواردها في مقابل حاجات الجماعة.

٣- مدى معرفة الإخصائي لموارد المجتمع المحلي واستغلالها لصالح الجماعة.

٤- نمو الإخصائي في قدرته على فهم السلوك الإنساني ودوافعه ومراعاته للفروق الفردية.

٥- مدى نمو الإخصائي في قدرته على تكوين العلاقات مع الإفراد والجماعات.

٦- مدى مساعدة الإخصائي للجماعة ووضع برنامج مناسب لها.

٧- مدى استفادة الإخصائي من الإشراف واستخدامه كوسيلة للنمو المهني.

٨- توصيات المشرف فيما يتعلق بالإخصائي.

- تقويم الإشراف:

هذه بعض النقاط التي تكون أساس لتقويم الإشراف:

أ- إلى أي مدى يرغب الإفراد والجماعات في البرامج ومدى اشتراكهم فيها.

ب- إلى أي مدى يتقبل الإخصائيين مسئولية العمل في المؤسسة.

جـ- إلى أي مدى يفشى بتقارير الجماعات.

د- إلى أي مدى يفهم الإخصائيين وظيفة المؤسسة وأغراضها.

هـ- إلى أي مدى يعرف الإخصائيين كيف يقومون أنفسهم.

و- إلى أي مدى يعمل المشرف على إيجاد علاقة اشرافية بينه وبين الإخصائيين.

ز- إلى أي مدى يساعد الإشراف الإخصائيين في دارسة الجماعات ومشكلاتهم.

حـ- إلى أي مـدى يشـترك الإخـصـائيين مع المشـرفين في وضع تفـاصيل البرنامج الإشرافي العام.

ط- إلى أي مـدي يقوم المشرف بزيارة وملاحظة الجماعات والعمل على مساعدة الإخصائيين.

* * *

مراجع الفصل الخامس

(١) **ما هر أبو المعاطي**، دراسة تقويمية لمدى فاعلية التدريب الميداني في اعداد طلاب الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراة، كلية الخدمة الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٦، ص ٤٣ .

(٢) **إبراهيم عبد الرحمن رجب**، نحو تطوير الخدمة الاجتماعية في مصر، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، دار ممفيس للطباعة، ١٩٨٤، ص ١٩ .

(٣) **عبد الحليم رضا عبدالعال**: العلاقة الإشرافية في التدريب المجتمعي، بحث في المؤتمر الدولي السادس للإحصاء، القاهرو، جامعة عين شمس، ١٩٨١،ص ٢٤٠ .

(٤) **دائرة التربية والتعليم ومركز التطوير التربوي**: تقرير عن مؤتمر الإشراف التربوي الإول، ٢٤-٢٨ كانون الثاني عمان، الاردن، ١٩٧٦، ص ٥ .

5- **Stopps, E,ary and Roffery** : Practice and Trends In Supervison, gin and company, 1979, p. 451.

(٦) **تشارلز بوردمان وآخرون** : ترجمة وهيب سمعان، الإشراف الفني في التعيم، القاهرة، مكتبة النهضة العربية، ١٩٦٣، ص ٧٢ .

(٧) **زينب حلمي الشربيني**، تقويم الإشراف في التربية العملية، مكتبة دار النهضة العربة ١٩٧٤، ص ١٥ .

8- **Ben M. Harris:** Supervisary, Behaviour in Education, 2 nded NJ. Englewood Cliffs Prentice- Hall, Inc., 1983 P. 5

(٩) **عبدالفتاح عثمان**: خدمة الفرد في المجتمع النامي، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠، ص ٢٩٦ .

(١٠) **عبد الحليم رضا عبدالعال:** العلاقة الإشرافية في التدريب المجتمعي، مرجع سابق، ص ٢٤٠ .

(١١) **عبد العزيز عبد الله مختار:** المتابعة والتقييم في مجالات العمل مع الشباب، بحث في المؤتمر الدولي السابع للاحصاء، القاهرة، جامعة عين شمس، ١٩٨٢، ص ٢٤٢ .

(١٢) **ماهر ابو المعاطي:** دراسة تقويمية لمدى فاعلية التدريب الميداني في اعداد طلاب الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٦٨ .

(١٣) **إبراهيم عبد الرحمن رجب:** أساسيات التدريب الميداني في محيط الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة وهبة، ١٩٨٨، ص ٩٢ .

14- Hedlely S., Dimack and Harleight B. Tearker: The supervison of group work recreation, new york Association Press, 1949, P. 559.

15- Arthor C., Abrahmson; group methods in supervision and staff development, New York,. Happer and Brathers, 1979, P. 451.

16- Margret Williamson: Supervision, new Patteres and Processes, New York. Assocaition Press, 1961, P. 19.

(١٧) **محمد شمس الدين أحمد:** الإشراف في العمل مع الجماعات القاهرة، مطبعة يوم المستشفيات، ١٩٨٦، ص ٣ .

(١٨) **عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد ونبيل إبراهيم أحمد:** الدراسة العلمية للمواقف المهنية في العمل مع الجماعات، القاهرة، دار التوفيق النوذجية للطباعة، ١٩٨٩، ص ١١ .

(١٩) **عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد ونبيل إبراهيم أحمد:** مرجع سابق ذكره، ص ١٤ .

(٢٠) أنروا، بوسكو: أنواع النشاط التوجيهية ، د. ت. ، ص ٢ .

(٢١) أنروا، بوسكو: المرجع السابق، ص ٥٣ .

(٢٢) سيد حسن حسين: دراسات في الإشراف الفني، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٩، ص ٢٩ .

(٢٣) نوجلاس وآخرون: الإشراف الفني في التعيم، ص ٥٥ .

(24) Ban M. Harris : op- cit., P. 54.

(25) Homas J. Sergiovennl and Robert J. Starratt Suppervision, Human perspectives 3th ed, L., New York, Macgraw Hill Com, 1983, P. 285.

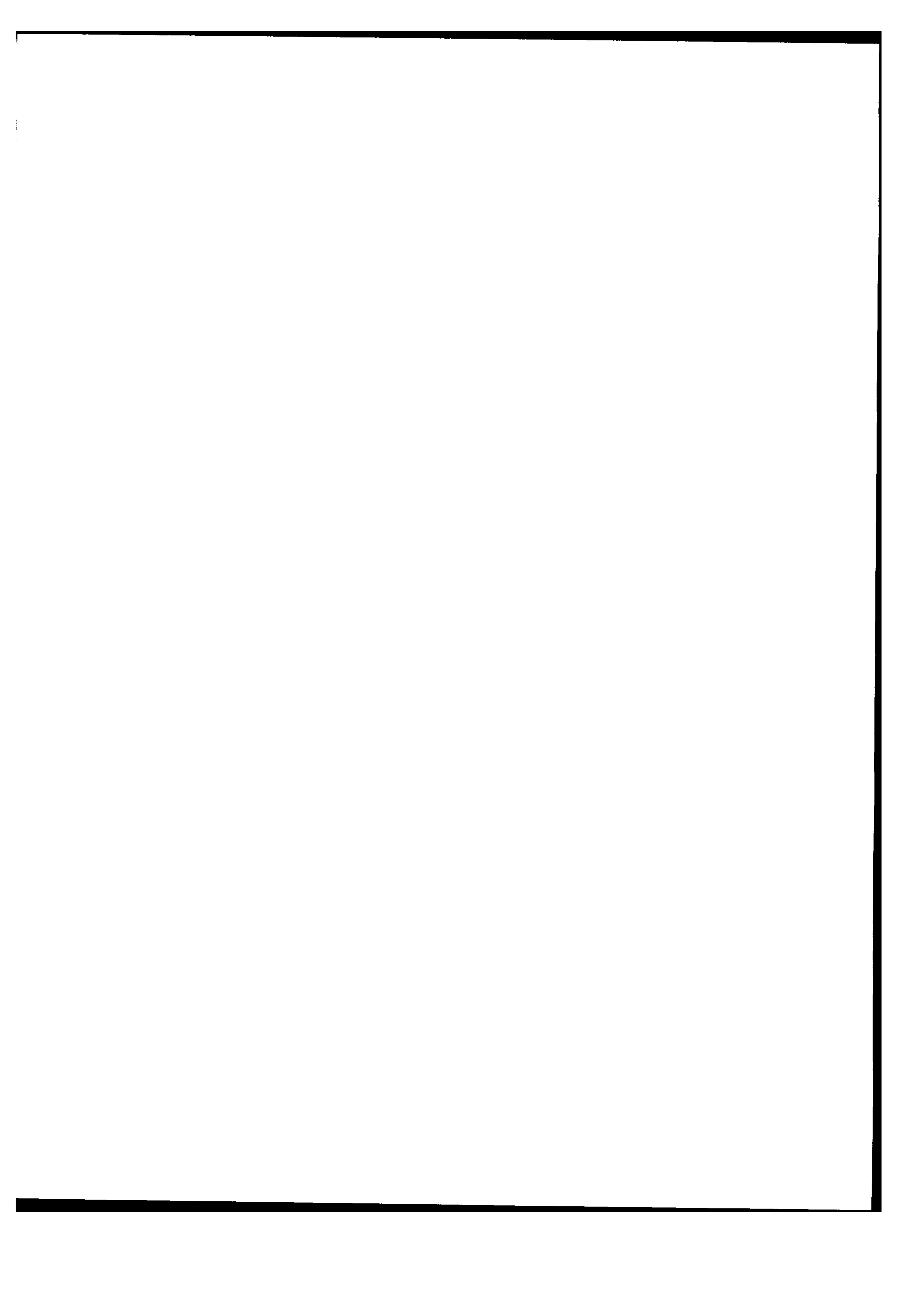
(26) Stap , E and others: A handbook of educational supervision, A guide for practiconer U.S.A. Allynand Rance Inc., 1978, P. 220.

(٢٧) أحمد فوزى الصاوى وآخرون : الإشراف بين التظرية والتطبيق، ١٩٩٤، ص ٣٠-١٠٠ .

(٢٨) بحث تطبيقي بعنوان (دراسة تحليلية لدور المشرفين في تحسين عملية تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية)، صفاء عبدالعظيم، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٢٦، ١١ يناير عام ١٩٩٣م.

(٢٩) نموذج لاجتماع اشرافي فردى من تدريب طلاب البكالوريوس بالوحدة الاجتماعية بمساكن عين شمس عام ١٩٩٤ - إشراف د/ عادل مشرف.

* * *



الفصل السادس

- مهارات الإشراف في طريقة العمل مع الجماعات

- تعريف المهارة الاشرافية.
- أهمية المهارات بالنسبة للمشرفين.
- أنواع المهارات الاشرافية لطريقة العمل مع الجماعات:

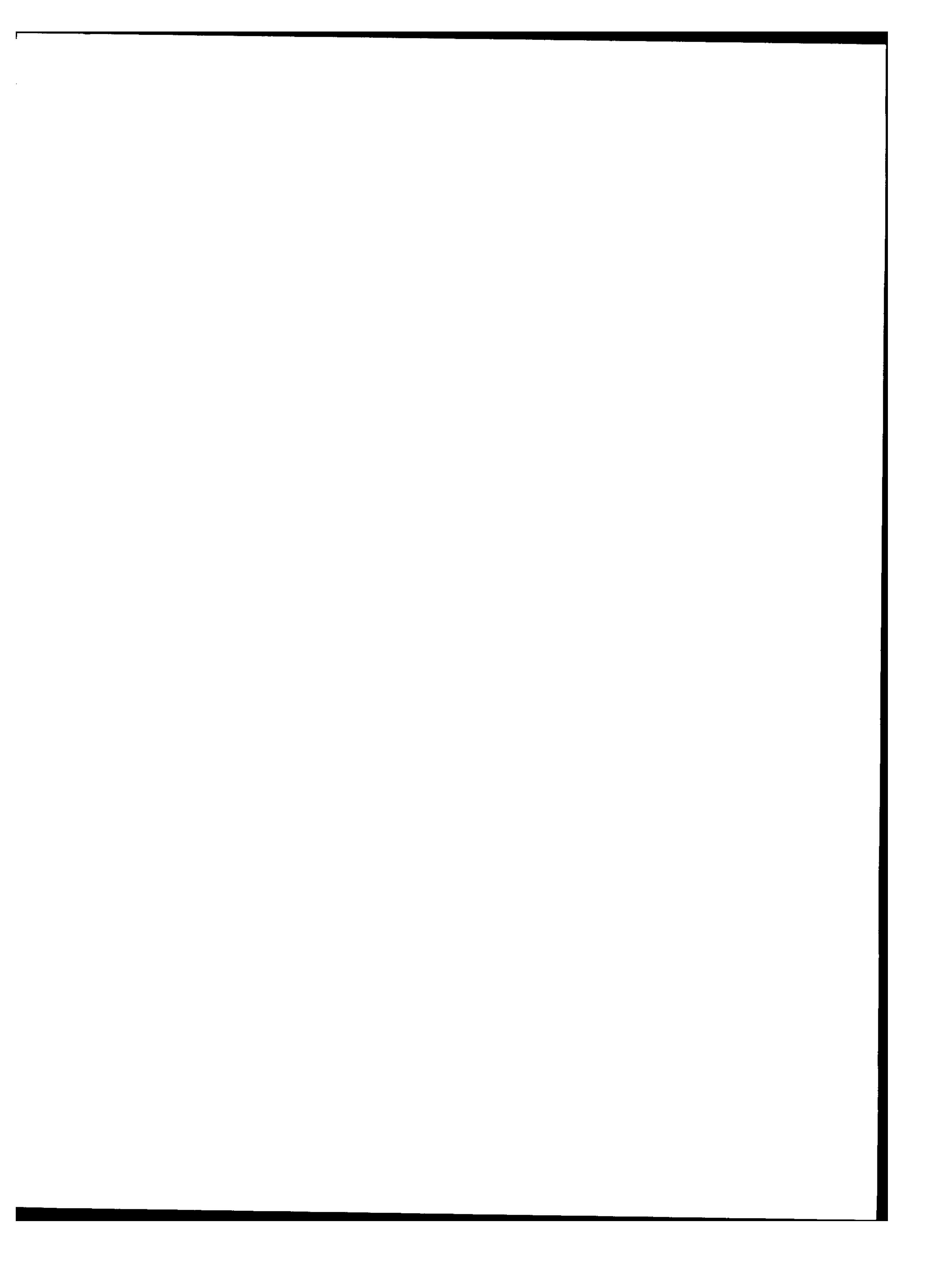
١- مهارات الملاحظة

٢- مهارات حل المشكلة.

٣- مهارات إدارة الاجتماعات والمناقشات.

٤- مهارات التوجيه والمساعدة.

- أعده / د. ماجدي عاطف محفوظ



مهارات الأشراف
في طريقة العمل مع الجماعات

يعتبر الإشراف من العمليات الأساسية التي تساهم في رفع كفاءة الأخصائي الاجتماعى الممارس لطريقة العمل مع الجماعات، والمشرف الناجح هو الذي يتمكن من إقامة علاقة إشرافية طيبة مع المشرف عليهم ومساعدتهم على أداء مسئولياتهم المهنية في طريقة العمل مع الجماعات كما ان الإشراف الجيد يعمل على تدعيم الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة من خلال الجوانب الاتية:

١- قدرة المشرف على تحديد جوانب الضعف في ممارسة طريقة خدمة الجماعة وتحديد الطرق والأساليب المناسبة لعلاجها.

٢- قدرة المشرف على التعرف على المشكلات التي تواجه الممارسين لطريقة خدمة الجماعة ومساعدته لهم على مواجهتها.

٣- قدرة المشرف على تحسين قدرات المشرف عليهم فيما يرتبط بممارسة طريقة العمل مع الجماعات من خلال التوجيه والتدريب المستمر لهم.

٤- قدرة المشرف على التجديد والابتكار فيما يرتبط بأساليب ومهارات التدخل المهنى لخدمة الجماعة. لتدعيم التدخل والممارسة المهنية.

٥- قدرة المشرف على تحديد الاحتياجات المطلوبة لتطوير العملية الإشرافيه لتدعيم هذه العملية وزيادة فعاليتها.

ومما لاشك فيه ان المشرف يحتاج إلى مهارات وخبرات متعددة للقيام بالجوانب السابقة، وليستطيع القيام بأدواره ومسئولياته بطريقة فعالة تعمل على تنمية الاخصائيين الاجتماعيين.

وللتعرف على المهارات المطلوبة للمشرف يمكننا التعرض للنقاط الآتية:

- تعريف المهارة الإشرافية.
- أهمية المهارات بالنسبة للمشرف.
- أنواع المهارات بالنسبة للمشرف.
- أنواع المهارات الإشرافية في طريقة العمل مع الجماعات.
- طرق اكتساب مهارات الإشراف.

ونستطيع توضيح وشرح العناصر السابقة بمزيد من التفصيل كما يلى:

اولا : تعريف المهارة الإشرافية:

تعرف المهارة بأنها القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية وسرعة في الانجاز وتنفيذ الأعمال.

ويستخدم مصطلح المهارة بمعاني مختلفة تبعاً لمجال التخصص والممارسة ففي الصناعة يمكن القول ان شخص "ما" يوصف بأنه ماهر عندما يتمكن من اداء حرفته أو صنعته بدقة بالغة. وكذلك يكون على علم بمحتويات الصنعة أو المهنة من حيث "المعرفة" واصدار الأحكام، لإتقان المهارة اليدوية.

وعادة ما يتم اكتساب المهارة من خلال تدريب عالي ودقيق.

أما المهارة في المجال الاجتماعي تعتمد على قدرة الشخص المهنى على التفكير الواقعى، والقدرة على المناقشة والحوار الفعال والقدرة على الإنصات الواعي، والقدرة على مساعدة الآخرين في المواقف المختلفة.

والمهارة على هذا النحو تعنى انها درجة الكفاءة والجودة في الاداء وتتحدد خصائصها في التنظيم المعقد والاكتساب التدريجي والتكامل الزمني أو التسلسل.

والمهارة المهنية تشير إلى مقدرة الشخص على اداء نشاط معين خاصة تلك الانشطة التي تستخدم طرق ووسائل محددة والتي تخضع لعمليات واجراءات وهي تتضمن المعرفة المتخصصه والقدرة على التحليل باستخدام تلك المعرفة.

وتنتج المهارات المهنية من ثلاثة عمليات داخلية هي الاختيار الواعي لكل المعلومات التي تكون البناء المعرفي للمهنة أو الطريقة، ثم تفاعل هذه المعرفة مع البناء القيمى للمهنة، ثم تحديد أنسب المهارات التي تسمح للاخصائي بالتدخل المهنى للقيام بعملية المساعدة.

وفي ضوء ما تقدم يمكننا تعريف المهارة الاشرافية على أنها: تلك القدرات التي تمكن المشرف من استخدام ما لدية من معرفة (بالإشراف وبطريقة العمل مع الجماعات) في اداء ادوارة الاشرافية وتحقيق وظائف الإشراف ومساعدة المشرف عليهم بأحسن الطرق والوسائل الممكنة لرفع كفائتهم المهنية وزيادة قدرتهم في العمل مع الجماعة.

ويمكن تحديد مكونات المهارات الإشرافية من خلال الشكل التالي :

المعرفـــــة

- بناء معرفي خاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية.
- بناء معرفي خاصة بطريقة العمل مع الجماعات.
- بناء معرفي خاصة بالاشراف ووسائله.



القيم

- قيم مجتمعية.
- قيم مهنية.
- قيم وضوابط التدخل المهنى.



التطبيق والممارسة

- استخدام المعرفة في مواقف الممارسة في ضوء الأساس القيمى



مهارات إشرافية

- قدرة المشرف على مساعدة الإخصائيين الاجتماعيين.

ثانياً: أهمية المهارات بالنسبة للمشرفين :

إن فعالية طريقة العمل مع الجماعات تتوقف على قدرات الأخصائيين الاجتماعيين على الممارسة والتدخل المهنى، والمشرف الماهر هو الذي يستطيع اختيار أسس التوجيه المناسبة لرفع المستوى المهنى لأخصائي الجماعة.

ولهذا فان وجود المهارات الإشرافية لدى الأخصائي مطلب أساسى لنجاح عملية الإشراف بجوانبها المختلفة، ولما كان الاشراف في العمل مع الجماعات يرتبط بنواحي متعدده خاصة بهذه الطريقة. فإن أهمية المهارات الإشرافية تبرز في النواحي الآتية:

١- المشرف الماهر يتمكن من دمج المعرفة المهنية بالقيم المرتبطة بالممارسة وبالاساليب التي يستخدمها لمساعدة المشرف عليهم.

٢- المشرف الماهر يستطيع ادارة الاجتماعات الإشرافية بكفاءة وبالتالي تتحقق أهداف الاشراف.

٣- المشرف الماهر يستطيع تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على مهارات العمل مع الجماعات.

٤- المشرف الماهر يستطيع فهم احتياجات واهتمامات الاخصائيين ومن ثم يعمل على مساعدتهم لاشباع تلك الاحتياجات.

٥- المشرف الماهر يستطيع اقامة علاقات اشرافية طيبة مع الاخصائيين الاجتماعيين المشرف عليهم.

٦- المشرف الماهر يستطيع مساعدة الاخصائي الاجتماعي على فهم الجماعات التي يعمل معها والتعرف على كيفية مساعدتها.

٧- المشرف الماهر يستطيع مساعدة المؤسسة على تحسين خدماتها والاستفادة من الجماعات التي تنتمي اليها.

٨- المشرف الماهر يستطيع مساعدة الاخصائيين على ايجاد علاقات ايجابية بين الجماعات والمجتمع المحلي.

٩- المشرف الماهر يجدد ويبتكر في ممارسة الاشراف وكذلك طريقة العمل مع الجماعات.

١٠- المشرف الماهر يتمكن من التحليل العلمى للظواهر والمشكلات التي تؤثر في عملية الاشراف. ودراستها دراسة علمية.

مما سبق يتضح لنا ان المهارات الإشرافية لها أهمية قصوى لطريقة العمل مع الجماعات والعملية الإشرافية بأبعادها المختلفة.

ثالثاً: انواع المهارات الاشرافية لطريقة العمل مع الجماعات :

من الضرورى ان يكون لدى المشرف مهارات متنوعة تمكنه من اداء ادوارة بكفاءة، كذلك تحقيق وظائف الاشراف. هذا بالاضافة إلى ان المهارات تتيح الفرصة للمشرف لتطبيق وسائل الاشراف تطبيقاً فعالاً يساهم في التوجيه السليم للاخصائيين الاجتماعيين.

ومن بين المهارات الواجب توافرها لدى المشرف ما يلي:

١- مهارات الملاحظة.

٢- مهارات حل المشكلة.

٣- مهارات ادارة الاجتماعات والمناقشات.

٤- مهارات التوجيه والمساعدة.

٥- مهارات تحليل المواقف الاشرافية.

ويمكننا القول ان المشرف باعتبارة شخص مهنى لدية خبرة ومهارة أعلى من المشرف عليه. فلدية مهارات متنوعة ترتبط بممارسة طريقة العمل مع الجماعات. ولكن تواجد المهارات السابقة لدى المشرف تمكنة من اداء ادواره الاشرافية على خير وجه. ولذا سوف نتعرض لكل مهارة من هذه المهارات بمزيد من التفصيل على النحو التالي:

أولاً: مهارات الملاحظة :

تعرف الملاحظة على انها حصر الانتباه نحو شئ ما للتعرف عليه وفهمه وهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات في البحوث المختلفة. وتعتمد على ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية.

وتعتبر الملاحظة من أهم الوسائل المستخدمه لدراسة السلوك الانسانى ويمكن من خلالها معرفة سلوك أعضاء الجماعة كأفراد وكذلك سلوك الجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

والملاحظة كوسيلة اشرافية ترتكز على رصد انماط سلوكية ترتبط بالاداء المهنى للاخصائيين الاجتماعيينن وأنماط سلوكية ترتبط بتفاعلات الاعضاء وعلاقاتهم في المواقف المختلفة للحياه الجماعية.

والملاحظة كمهارة اشرافية تعتمد على قدرة المشرف على الانصات الفعال، والتجاوب القوى، والانتباه والتركيز أثناء المقابلات والاجتماعات الاشرافية والزيارات التي يعقدها المشرف للاخصائي أثناء عملة مع الجماعة.

ويمكن تحديد الجوانب الرئيسية المرتبطة بمهارات الملاحظة في النواحي الآتية :

أ- قدرة المشرف على التحديد الدقيق لموضوعات الملاحظة (تفاعلات أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض، سلوك الاعضاء أثناء مواقف الصراع، تصرفات الاخصائي ازاء المشكلات الجماعية المختلفة، ردود أفعال الاخصائي تجاه أعضاء الجماعة.. الخ.

ب- قدرة المشرف على تحديد أنسب المواقف لتتبع موضوع الملاحظة (من خلال الاجتماع الاشرافي الفردى - أو عن طريق الاجتماع الاشرافي الجماعي، أو بواسطة الزيارة الاشرافية لاخصائي الجماعة).

جـ - قدرة المشرف على تسجيل المشاهدات المرتبطة بموضوع الملاحظة (أي قيامة بكتابة تقرير خاص بما يلاحظة للاعتماد عليه في عملية التحليل والتقويم).

د- قدرة المشرف على تحليل البيانات المستقاة من تقارير الملاحظة والاستفادة من النتائج في وضع خطط اشرافية لرفع مستوى الاداء المهنى للاخصائي الاجتماعي فيما يتعلق بعملة مع الجماعة.

ويربط «توم دوجلاس» بين الملاحظة من جهة والتسجيل والتقويم من جهة أخرى. فقد اعتبر الثلاثة عمليات متكاملة. حيث ان المهارة في الملاحظة تؤدى الى التسجيل الجيد، وكذلك التقويم السليم. والمشرف الناجح يجب ان تتوافر لدية المهارة في التسجيل والمهارة في التقويم، والمهارة في الملاحظة.

ثانياً: مهارات حل المشكلة :

يواجه اخصائي الجماعة اثناء عملة العديد من المشكلات المرتبطة بعضو الجماعة أو بالجماعة ككيان، ولذا فان الاخصائى يصبح في حاجة لمن يساعدة ليتمكن من التصرف في مثل هذه المشكلات. ولذا فان المشرف يقوم

بتوجيه الامر إلى كيفية مواجهة الصعوبات وحل المشكلات التي يتعرض لها، كما أن المشرف يقوم بالتغلب على المشكلات التي تعترض العملية الإشرافية.

ويمكننا القول أن المشرف الماهر هو الذي يستطيع تحقيق ذلك، ولا يستطيع المشرف مساعدة الاخصائي على حل المشكلات الا اذا كانت لدية المهارة في حلها.

ويقصد بمهارات حل المشكلة تلك القدرات التي يتميز بها المشرف في تحديد المشكلة، وتحديد اسبابها واقتراح الحلول لها وتتفيذ تلك الحلول وتقويمها.

ومهارات حل المشكلة تظهر في قدرة المشرف على تبنى خطوات واضحة لحل المشكلات والتغلب عليها وهذه الخطوات هي:

١- تحديد المشكلة وتوضيحها.

٢- تحديد أسباب المشكلة وعواملها.

٣- اقتراح الحلول المختلفة وبدائلها.

٤- اختيار الحل المناسب.

٥- تنفيذ الحل.

٦- تقويم النتائج المترتبة على حل المشكلة.

ويجب أن يستخدم المشرف هذه الخطوات لحل المشكلات المهنية المختلفة، ويستطيع تطبيقها من خلال الاجتماعات الاشرافية الفردية أو الجماعية، وذلك ليتمكن من استخدام المنهج العلمي في حل المشكلات، وكذلك ليدرب الاخصائيين الاجتماعيين على هذه الخطوات لينقل لهم المهارات في حل المشكلات.

ويستخدم المشرف مهارات حل المشكلة في اطار عملة لمساعدة المشرف عليهم لمواجهة المشكلات المرتبطة بأعضاء الجماعة كأفراد، والمشكلات المرتبطة بالجماعة ككل، والمشكلات المرتبطة بعلاقة الجماعة بالمؤسسة وكذلك علاقتها بالجماعة الاخرى، وكذلك المشكلات التي تنشأ بين الاخصائيين المهنيين العاملين بالمؤسسة.

وتطبيق مهارات حل المشكلة من جانب المشرف يتطلب المام المشرف بطرق ووسائل المناقشة الجماعية، العصف الذهني "المفاكرة" وكذلك معرفة المشرف بالجوانب المختلفة لسياسات العمل وفنياته، وكيفية الاستعانة بالخبراء والمتخصصين ان كانت المشكلات تتطلب ذلك.

وعندما يقوم المشرف بقيادة المناقشات في الاجتماعات الجماعية الاشرافية يستطيع تطبيق مهارات حل المشكلة في اطار الخطوات سالفة الذكر، ولكنة يضع في اعتباره الجوانب الرئيسية التالية.

١- صياغة المشكلة بطريقة بناءه.

٢- توضيح الحقائق الاساسية وتوضيح المناطق البؤرية "دون ان يقترح حلها"

٣- يحث الاخصائيين الاجتماعيين على المشاركة الفعالة.

٤- يعيد صياغة الافكار والمقترحات ويعبر عنها بدقة وبطريقة مختصره أكثر إبرازا.

٥- يسأل أسئلة لإثارة التصرف تجاه كل مشكلة.

٦- يلخص كلما استدعت الحاجة.

ومما سبق يتضح لنا ان العملية الاشرافية تتطلب تطبيق هذه المهارات، حتى يستطيع المشرف القيام بأدواره الإشرافية على خير وجه.

ثالثاً : مهارات ادارة الاجتماعات والمناقشات:

لما كانت الاجتماعات الإشرافية من الوسائل الهامة في عملية الاشراف، فإن هذه الاجتماعات تتطلب مهارات معينة من جانب المشرف. تساهم في انجاح هذه الاجتماعات وتحقيق أغراضها الإشرافية.

ويمكننا تحديد المهارة في ادارة الاجتماعات والمناقشات من الجوانب الآتية:

١- قدرة المشرف على تحديد أهداف الاجتماعات الإشرافية.

٢- قدرة المشرف على تحديد الوسائل المرتبطة بتحقيق هذه الاهداف.

٣- قدرة المشرف على استخدام الاسلوب الديمقراطي في قيادتة للاجتماعات الاشرافية.

٤- قدرة المشرف على الاتصال اللفطى وغير اللفظي أثناء تفاعلة مع المشرف عليهم.

٥- قدرة المشرف على اعطاء المقترحات والمعلومات اثناء عملية النقاش.

٦- قدرة المشرف على مراعاة الوقت.

٧- قدرة المشرف على استخلاص النتائج والتوصيات الخاصة بالاجتماع والمناقشة.

٨- قدرة المشرف على استثمار الموارد المتاحة لانعقاد الاجتماع.

٩- قدرة المشرف على انتقاء الموضوعات المناسبة لكل اجتماع.

١٠- قدرة المشرف على تقويم الاجتماعات والمناقشات.

وبالنظر للجوانب السابقة المرتبطة بمهارات إدارة الاجتماعات والمناقشات،

يمكننا القول أن المشرف الماهر هو الذي يستطيع تحديد الاهداف الحقيقية والواقعية التي ترتبط بالاجتماعات الإشرافية والتي تتبع من الاهداف الأساسية والعامة للاجتماع الإشرافي الفردي والجماعي والتي ترتبط بالتوجية والتدريب والادارة ومناقشة الموضوعات والمشكلات التي تتعلق بالاحتياجات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين المشرف عليهم كما ان المشرف يحاول استثارة الاخصائيين للمشاركة في تحديد هذه الاهداف، حتى تتضح هذه الأهداف بالنسبة للمشرف عليهم ويتولد لديهم الإحساس بالمسئولية نحو تحقيقها.

والمشرف الماهر هو الذي يتمكن من استخدام الاسلوب الديمقراطي في ادارة الاجتماعات، وذلك لتنمية الابتكار والمشاركة والتعاون من جانب المشاركين في الاجتماعات.

كما ان المشرف باعتبارة المثل والقدوة للمشرف عليهم يحاول اكساب السلوك الديمقر اطى لهم من خلال استخدامه للديمقراطية.

والمشرف الناجح هو الذي يستطيع استخدام الاساليب اللفظية وغير اللفظية أثناء عملية الاتصال بالمشرف عليهم ولتدعيم العلاقة الاشرافية وللتأكد من اكساب الاخصائيين الافكار والخبرات والمعارف المهنية الجديدة من خلال إدارته للاجتماعات الاشرافية.

وعندما يكون المشرف قادرا على اعطاء المقترحات والاراء الجديدة والمبتكرة أثناء عملية المناقشة فإن هذا يستثير المشاركين نحو مناقشة موضوعات جديدة ترتبط بالعمل مع الجماعات ويستفيد منها الاخصائيين الاجتماعيين.

وتتضح مهارات المشرف في ادارة الاجتماعات عندما يكون قادرا على تحقيق اهداف الاجتماع طبقا لوقت زمني محدد. فالتخطيط للوقت والالتزام به يجعل الاخصائي الاجتماعي على درجة عالية من الالتزام والجدية في الاستفادة من الاجتماعات والمناقشات.

كما ان قدرة المشرف على بلورة النتائج واستخلاص التوصيات المرتبطة بالمناقشات التي تحدث اثناء الاجتماعات، تعتبر من الجوانب لهامة التي تجعل المشاركين على وعي بما تم مناقشته من موضوعات، والنتائج المترتبة على ذلك وكيفية الاستفادة منها في ممارسة طريقة العمل مع الجماعات.

وتتضح كفاءة المشرف في توفير الامكانات اللازمة لانعقاد الاجتماعات الاشرافية، ومنها المكان، والادوات اللازمة لتوفير الراحة لاعضاء الاجتماع، وتعمل على تقوية التفاعل وتدعيم الاستفادة من حضور الاجتماعات، والمشرف الناجح الذي يستطيع استحداث امكانات جديدة في حالة عدم توافر الامكانات، او الاعتماد على الامكانات الذاتية واستثمارها إلى أقصى حد ممكن.

كما أن نجاح أي اجتماع إشرافي يتوقف على مدى ارتباط الموضوعات التي تناقش من خلاله بالأهداف التي وضعت لهذا الاجتماع، فاذا كان الاجتماع الاشرافي الفردي يهدف الى التوجية والتعليم والتدريب فان الموضوعات التي يجب طرحها للمناقشة في هذا الاجتماع يجب ان ترتبط بهذه النواحى. وهذه مسئولية المشرف الذي يحاول انتقاء الموضوعات التي ترتبط باغراض الاجتماع.

والمشرف الماهر الذي يستطيع اجراء تقويم مستمر لما يقوم به من أعمال،

وذلك حتى يتدارك الاخطاء ويحاول تصحيحها بسرعة وذلك لإنجاح عملية الاشراف وضمان تحقيق الوظائف والأهداف.

وتأسيسا على ما تقدم يمكن القول أن مهارات إدارة المناقشة والاجتماعات من المهارات المطلوبة لانجاح عملية الاشراف.

رابعا: مهارات التوجية والمساعدة :

يتطلب ممارسة العملية الإشرافية، أن يقوم المشرف بمساعدة وتوجيه وإرشاد الأخصائيين، لتنمية ادائهم فيما يرتبط بممارسة طريقة العمل مع الجماعات.

ويستخدم المشرف أساليب التوجية المباشر، والتوجية غير المباشر من خلال مواقف متعددة ومنها تنمية قدرة الاخصائي على حل المشكلات التي يواجهها، وكذلك تنمية قدرة الاخصائي على مساعدة الجماعة على وضع برامج جديدة ومتنوعة، وقدرة للأخصائي على التعرف على أهداف الجماعة والعمل على حلها ... الخ.

ولكي نتعرف على مهارات التوجية والمساعدة بالنسبة للمشرف فسوف نتعرض لبعدين أساسين هما :

- مهارات التوجية غير المباشر.
- مهارات التوجية المباشر.

١- مهارات التوجية غير المباشر:

يقصد بمهارات التوجية غير المباشر. قدرة المشرف على مساعدة المشرف عليهم، لاتخاذ قرارتهم بأنفسهم. وكذلك التوصل إلى حلول جديدة للمشكلات، وتنفيذ هذه الحلول بمعرفة الاخصائى وتوجيه المشرف.

ويلجأ المشرف الى استخدام مهارات التوجيه غير المباشر لعدة اسباب وهي:

أ- استثارة وتشجيع الاخصائيين المشرف عليهم، للقيام بتحمل المسئولية وانجاز الاعمال بمعرفتهم.

ب- التوجيه غير المباشر يجعل الاخصائي دائم التجديد والابتكار نظرا للتفكير في المواقف المختلفة.

جـ- التوجيه غير المباشر يهدف إلى تنمية المستوى المهني للاخصائيين إلى أقصى حد ممكن.

د- تطبيق الوسائل الاشرافية المتعددة، يتيح الفرصة للتفكير والحوار الفعال والتدريب على المهارات المختلفة وهنا يكون للتوجية غير المباشر دور فعال.

ويتمكن المشرف من تطبيق مهارات التوجيه غير المباشر من خلال وسائل متعددة منها:

- أسلوب الحوار والمناقشة:

يستطيع المشرف من خلال الحوار والمناقشة التي تحدث من خلال الاجتماعات والمقابلات الاشرافية بين المشرف والمشرف عليهم ان يستخدم عمليات التوجيه غير المباشر.

فالمناقشة والحوار تتيح الفرصه لتبادل الأفكار والمعلومات حول الموضوعات والمشكلات المهنية المختلفة، وبالتالي يتوصل إلى قرارت وحلول منطقية لمشكلاتهم نابعة من آرائهم ومقترحاتهم.

وبالتالي يتقبلونها ويتحمسون لتنفيذها، لان المشرف لم يفرض الحلول عليهم أو يعطيهم الحلول جاهزة.

والمشرف الناجح هو الذي يستطيع اشعار المشرف عليه بالتقبل، ويجيد الانصات الفعال، ويستطيع فهم الاراء والمقترحات والافكار التي يدلى بها المشرف عليهم.

- إستخدام أساليب الحث والتشجيع:

إن مهارة المشرف في استخدام التوجية غير المباشر. تتوقف على قدرات المشرف على تشجيع الاخصائيين الاجتماعيين واستثارتهم لاداء الاعمال وانجاز المسئوليات، ويستخدم المشرف مهارته اللفظيه في استخدام عبارات الثناء والشكر والاستحسان، وذلك لتشجيع المشرف عليهم.

كما يستخدم المشرف أيضاً "المهارات غير اللفظية والتي تتمثل في تعبيرات الوجه، وحركات العين، وضع الجسم... الخ.

فالمهارات اللفظية وغير اللفظية تدعم الاتصال بطريقة مباشرة.

على المشرف ان يسستثير المشرف عليهم من خلال توجية بعض الاسئلة، التي تجعلهم يفكروا فيما يجب ان يفعلوا، فمثلاً لقول المشرف:

هل هناك طرق أخرى لوضع البرنامج؟

ماذا يمكنك ان تفعل مع العضو "س"؟

فاستخدام المشرف لهذه الاسئلة في الاجتماعات الاشرافية والمقابلات المختلفة، تدفع الاخصائيين بطريقة غير مباشرة إلى التفكير والتوصل إلى الحلول.

٢- مهارات التوجيه المباشر :

يقصد بالتوجيه المباشر، قدرة المشرف على اعطاء الحلول المباشرة والنصائح والارشادات الصريحة للمشرف عليهم حتى يتمكنوا من انجاز مسئولياتهم بنجاح.

ويستخدم المشرف التوجيه المباشر من خلال مواقف عديدة منها:

أ- توجيه الاخصائى الجديد، وزيادة معارفة بمجال العمل.

ب- شرح وتوضيح بعض الاجراءات الخاصة بسياسات العمل لتوضيحها للمشرف عليهم.

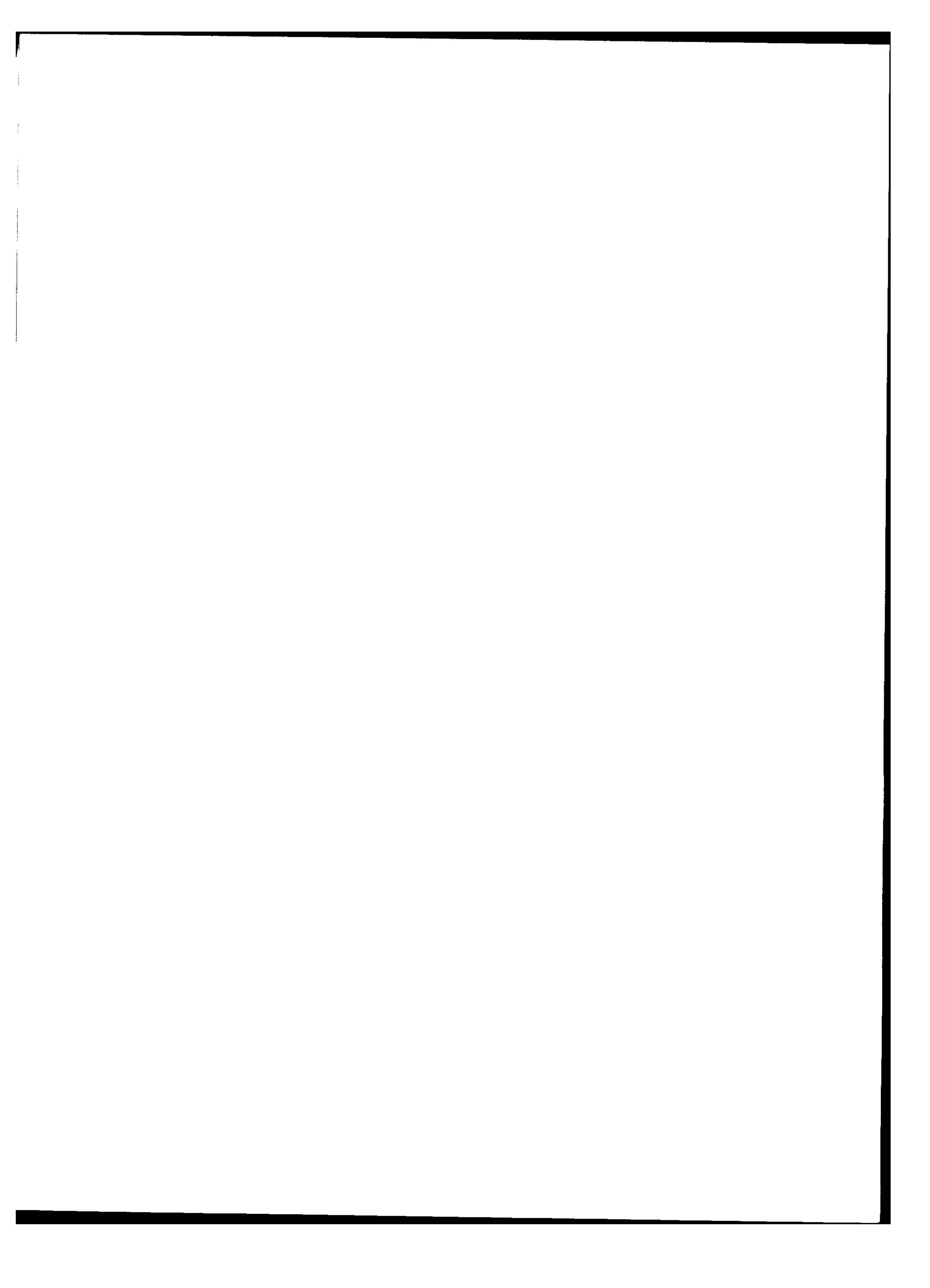
جـ- عندما يكون الاخصائي الاجتماعي غير قادر على حل مشكلاته.

د- عندما يطلب المشرف عليهم استشارة المشرف في الامور الخاصة بالعمل مع الجماعات.

ومهارات التوجيه المباشر، تعتمد على قدرة المشرف على الحث والاقناع، والتوجية بالطريقة التعاونية، والمشاركة والمساندة من جانب المشرف للاخصائى فيما يتعلق باداء العمل المهنى لخدمة الجماعة.

والمشرف عليه ان يستخدم النوعين من التوجية سواء بالطريقة المباشرة أو غير المباشره، حتى يستطيع القيام بدورة على خير وجه.

* * *



مراجع الفصل السادس

1- **Armando morales and Brodforrdw. Sheafor:** Social work a Profession of many faces (Bostan, Allan & Bacon inc, U.S.A. 1977) P. 243.

(٢) **فؤاد أبو حطب، محمود السروجي:** علم النفس التعليمى (القاهرة) مكتبة الانجلو المصرية ١٩٨٠ ص ٤٠٧ .

(٣) **جورج "م" بيل جوم بوهلن، ترجمة محمد على العريان،** القيادة وديناميكية الجماعة، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩ .

4- Armando Morales: Op. cite. P.P 244-245,

(٥) **أحمد زكى بدوى:** معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (بيروت - مكتبة لبنان) ١٩٨٢ص ٢٩١ .

(٦) **عبد الحميد عبد المحسن عبد الحميد:** خدمة الجماعة: أسس وعمليات، القاهرة، دار الثقافه، ١٩٨٩، ص ١٣٦ .

7- **Tom Douglas : Group work practice:,** Newyork, Association Press, 1980 P.P 96-97.

8- **BROWN- L-J;** Development thinking and problem Solving, childhood Education vol. 63 (2), 1986, P 325.

(٩) **سلامة البابلى، حسين الدرينى :** التوجيه أثناء الاشراف، القاهرة، مركز خدمات التنمية، ١٩٨٧ .

(١٠) **ماجدى عاطف محفوظ:** استخدام اخصائي الجماعة تكنيكى لعب الدور والمناقشة الجماعية واكساب الاعضاء المهارات الاجرائية، رسالة دكتوراه، غير منشوره، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١ .

(١١) **منصور فهمى:** ادارة القوى البشرية، الجزء الثاني، القاهرة دار النهضه العربية، ١٩٨١، ص ٩٤ .

(١٢) **للاستزادة انظر ماجدى عاطف،** مرجع سبق ذكره.

(١٣) **سلامة البابلي،** مرجع سابق، ص ٣٥، ٣٨ .

14- Priestely Philip: social Skills and Personal Problem Solving, N.Y, 1988, P 35.

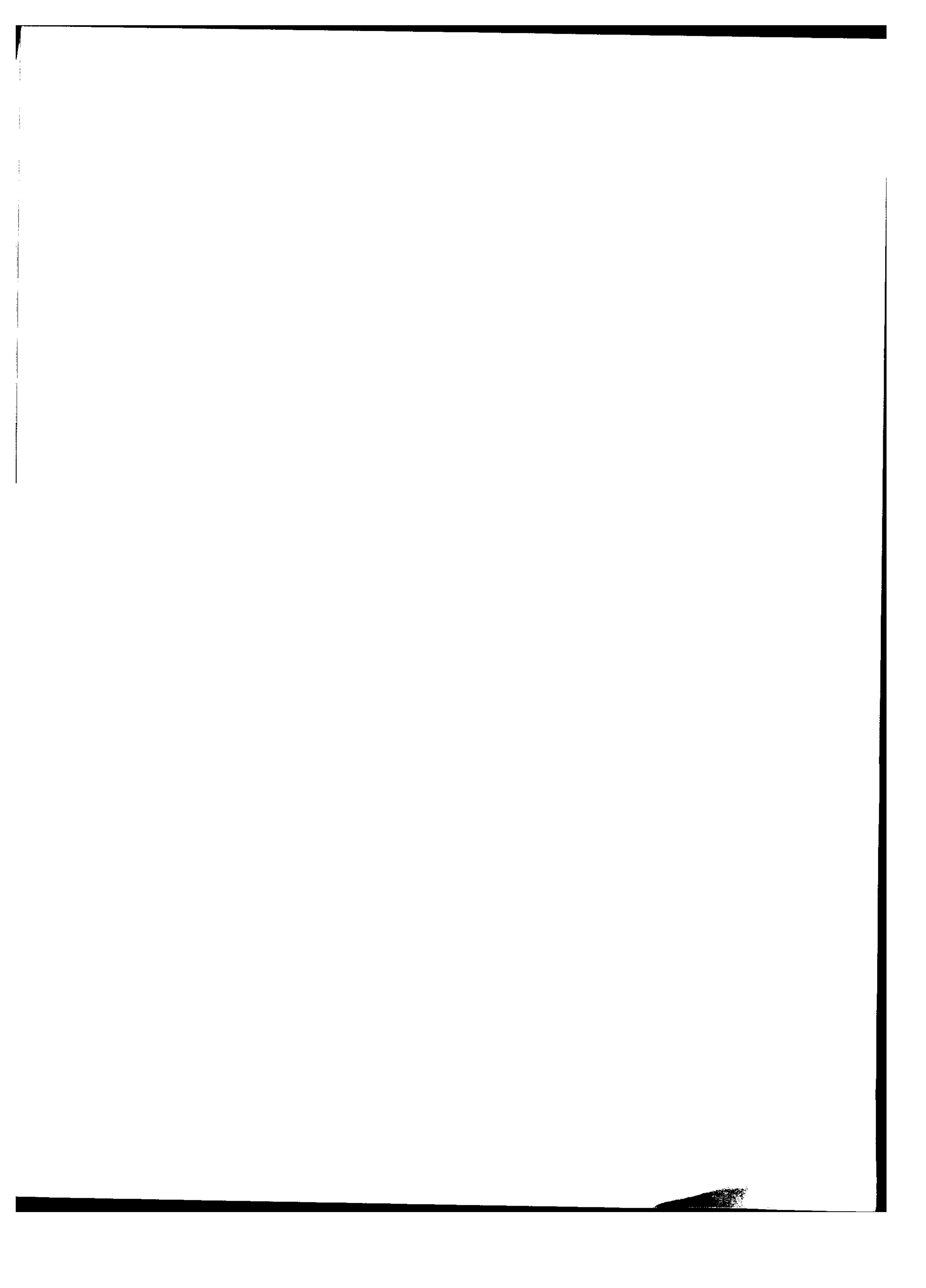
(١٥) **سلامة البابلي،** مرجع سابق ص ٧٧ .

* * *

الفصل السابع

- تطبيقات على العمليات الإشرافية في العمل مع الجماعات وموجهاته المهارية والمهنية
- تقرير عن مقابلة تمهيدية بين المشرف وأخصائي الجماعة وتحليله.
- تقرير عن اجتماع إشرافي فردى بين المشرف وأخصائي الجماعة وتحليله.
- تقرير عن اجتماع إشرافي جماعي وتحليله.
- تقرير عن زيارة المشرف لملاحظة الإخصائي أثناء عمله مع الجماعة.

- أعد : أ د / إبراهيم مرعي.



تقرير
عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائي جماعة

في تمام الساعة الرابعة الإ خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافق ١٩٩٧/٢/١ حضر الإستاذ حسن، وهو أحد الإخصائيين الإجتماعيين الذين تم تعيينهم منذ أسبوعين للعمل بالمؤسسة والذي سيتولى العمل مع جماعة الفتيان بدلا من رائدها الذي سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالإسكندرية حيث طرق باب مكتب المشرف الذي كان مفتوحا أنذاك وقد بدى على حركته بعض التردد ثم حيا المشرف الذي كان في انتظاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما في آخر لقاء لهما أثناء محاضرات الدوره التوجيهية في الإسبوع الماضي. فقام المشرف مرحبا ورد عليه التحية داعيا اياه للجلوس مشيرا إلى كرسي أمام المكتب فشكره الإخصائي ثم جلس وبدا حديثه قائلا أنه قد حضر إلى الإجتماع قبل الموعد لا نه موجود بالمؤسسة منذ بدء النشاط في الساعة الثالثة وقد حضر طابور تحيه العلم لجماعات الإشبال وقد رحب بنظام الإعضاء وحماسهم.

فرد عليه المشرف مرحبا به ومهنئا له تعيينه بالمؤسسة مثنيا عليه اهتمامه بعمله واحترامه المواعيد واوضح له أنه أيضاً كان في انتظاره حسب الموعد وأنه يعلم أنه يسكن قريبا في المؤسسة ولعل ذلك يسهل عليه الوصول إلى المؤسسة دون أي تعب أو تعطيل في المواصلات، فرد الأخصائي بأنه يمشى المسافة من منزله إلى المؤسسة لقربها كما أنه يكون في منزله يوميا من الساعة الثانية والنصف هذا أيضاً سوف يتيح له فرصة كافية للراحة لحين بداية نشاط الجماعات في تمام الساعة الخامسة مساء يوميا واضاف قائلا

أنه يعرف كثيرا من أعضاء المؤسسة بحكم الجيرة في السكن. فرد عليه المشرف مبينا له أن ذلك أيضاً أمر سيسا عد كثيرا في تكوين علاقات بيه وبين الأعضاء وربما يكون عاملا مساعدا في تخفيف كثير من بعض مخاوف التي يستشعرها عادة الإخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم، حينئذ قال الإخصائي كما أنه في الحقيقة قد استفاد كثيرا من ندوته التوجيهية التي أعدتها المؤسسة للموظفين والإخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيرا من من الجوانب الإدارية التنظيمة التي يسير العمل بالمؤسسة وفقا لها ثم استطرد في حديثه وهو نظر إلى أسفل قائلا أن مما يقلقه بعض الشئ أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فتيان من قبل وأن كل تعاملاته دائما كانت قاصره على جماعات الشباب والناضجين. فرد المشرف عليه قائلا بأن القلق إنما هو شعور طبيعي يشعر به عادة الإخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليه خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سنية صغيرة أو من فئات لم يسبق لهم العمل معها. ولكن ذلك لا يلبث أن يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الإسس والمبادئ المهنية السليمة. ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لا شك فيه أن ممارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وأن اختلف سن الإعضاء الإ أنه سيساعده كثيرا في العمل معهم واقامه علاقات مهنية طيبه لان الإسس والمبادئ الفنية المهنية التي تقوم عليها العلاقة المهنية تكون واحده بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أي سن.

وفي خلال ذلك كان الإخصائي يتابع باهتمام حديث المشرف ثم قال أن ذلك صحيح وأنه يود لو عرف بعض المعلومات التي تفيده عن الجماعة التي سيعمل معها؟

فأجابه المشرف قائلا له بكل سرور واوضح له أنه سيعمل مع جماعة من جماعات الفتيان بالمؤسسة واسمها جماعة الثوره وهي جماعة مكونة منذ سنة تقريبا ومعظم أعضائها كانوا من أعضاء جماعات الإشبال بالمؤسسة والذين انتقلوا إلى جماعات الفتيان بعد وصولهم إلى سن التاسعة وهو بداية فئه السن لأعضاء الجماعة والتي يتراوح سن أعضائها من التاسعة إلى الرابعة عشر ومعظمهم من تلاميذ المرحلة الإبتدائية وقله منهم من تلاميذ السنوات الإولى والثانية الإعدادية واضاف قائلا أنها جماعة مكونه بغرض شغل واستثمار أوقات فراغ الإعضاء وهم جميعا من إبناء الحي الذي تقع فيه المؤسسة. كما أن الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمنى محدد لتنظيم الإستفادة من امكانات المؤسسة من أدوات رياضية أو أدوات تسلية وملاعب وقاعات اطلاع واجتماعات وصالإت اللعب. كما أن للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور، كما أن لها إشارة وشعار خص هو رسم يشمل نسر الثوره تحته عباره جيل الثوره جيل الحرية والإشتراكية والوحدة. ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وهو سيترك العمل بالمؤسسة بسبب نقله في عمله الرئيسي إلى بلدته بالإسكندرية.

وأن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً أن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم ابتداء من الغد كما وأن الرائد القديم سوف يقوم بتقديمه للجماعة غدا. في الحفل الذي أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق والترحيب بالرائد الجديد.

وهنا بدت على وجه الإخصائي علامات الإنبساط والإرتياح قال أن الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه اصبح لديه فكرة لا بأس بها عن

الجماعة وأنه يظن أنه بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها.

أمن المشرف على كلامه هذا واكد له أن التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الخبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم.

ثم سأل المشرف الإخصائي عما ينوي عمله مع الأعضاء غدا بعد أن ينتهي حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق في الساعة السادسة حيث أن ذلك سبب تنظيمهم لحفل الغد لان الرائد السابق سيسافر في قطار الساعة السابعة مساء.

فرد الأخصائي أنه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفسه لهم ويشكر لهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيقدر لهم مشاعرهم ويبدى لهم سرورة بالعمل معهم كما وأنه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق - وأنه يرى أن يدعهم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم. فسأل المشرف عن بعض ألعاب التسليه التي يمكن أن تساعد على ذلك والتي تتناسب وهذا السن من الأعضاء.

فرد المشرف أنه يمكنه أن يسأل الإعضاء عن لعبه من العاب التعارف التي يريدون لعبها خاصة وإنهم يعرفون العديد منها ويجيدونها لسابق ممارستهم إياها. وفضلا عن ذلك هناك لعبه سلسلة الأسماء ولعبة أسماء المطربين. ثم بدا يشرح له اللعبة الثانية بأن يكتب النصف الإول من أسماء مشاهير المطربين والمطربات على عدد من الأوراق وباقي الإسم على عدد آخر مساوأ من الأوراق ويوزعها على الأعضاء ثم يبدأ كل عضو جالس في أول صف بقراءة الإسم الذي في ورقته بعد أن يقدم نفسه بنكر اسمه ومدرسته والسنة

الدراسية له. بعد ذلك يقوم العضو الذي يعمل معه النصف الآخر من اسم المطرب ويقدم نفسه ويمكن أن يقوم العضو بتقليد المطرب الذي يحمل ورقة باسمه أو اسمها.

وأوضح المشرف للإخصائي أن الإمر متروك له باختيار الإسلوب الذي يجده مناسبا خاصة وأن لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تقدير الظروف والتصرف السليم. كما أنه يمكنه الإستعانة بكتاب اسمه ألف لعبه وهو موجود بمكتبه المؤسسة ويمكن الإطلاع عليه بالمكتبة أو استعارته.

فرد الإخصاى بأنه سيقوم بالإطلاع عليه بالمكتبة بعد الإجتماع اليوم وكان يبدو عليه الإطمئنان وشكر المشرف هذا الشرح واضاف قائلا أنه الإن أكثر شعورا بالإمان وأن القلق الذي كان يساوره قد خفت حدته فعلا.

فطمأنه المشرف بأن هذا القلق سيزول تمام بعد علاقاته بالجماعة التي يعمل معها والتعرف عليها وأن ربما قد تقابله بعض الصعوبات في البداية ولكنه من خلال التعامل مع الأعضاء في الجماعة وتكوين العلاقات الطيبة سيمكنه التغلب عليها.

كما وأنه دائما على استعداد للمناقشة معه في المواقف التي يشعر أنه يحتاج فيها لتبادل الراى والمشوره أو للتوجيه والإستفسار عن أي موضوع متعلق بالعمل مع الإعضاء وكذلك يمكنه الإستعانه بخبرات وآراء المدرب الرياضى ومدرب الهوايات ومدرب الموسيقي وأمين المخازن الذي سبق له التعرف بهم في القترة التوجيهية. ولاشك في أن الجميع لديهم الإستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر استطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم على التفاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من اداريين وفنيين وأخصائيين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

فرد الإخصائي بأنه فعلا قد تعرف بهم جميعا وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وأن ذلك مما يشجعه على بذل كل جهد لديه في سبيل مساعدة أعضاء الجماعة وتحقيق اهدافها واهداف المؤسسة أيضا.

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الإجتماعات الفردية معه ستكون دائما في مثل هذا الموعد؟

فأجابه المشرف أنه بالفعل سيكون الإجتماع الإشرافي الفردي له اسبوعيا في مثل هذا الموعد ونفس المكان وأن هذا الإجتماع سيكون الوسيلة التي تتيح اللقاء بينهما على انفراد ليعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى أو استشارة أو توجيه.. كذلك لمناقشة ما يتعلق بالأعضاء وكذلك مناقشة كل ما يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقي جماعات المؤسسة. هذا إلى جانب الإجتماع الإشرافي الجماعي لأخصائي جماعات الفتيان والذي يعقد في الثلاثاء الإول من كل شهر في تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للاجتماعات الفردية لدراسة وبحث الموضوعات المشتركة وحل المشاكل المتشابهة بين هذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات. وبين له أن هناك سجلا لتدوين محاضر هذه الإجتماعات والتي يتولى بالتناوب أحد الإخصائيين سكرتاريتها.

وأضاف المشرف بأن هذه الإجتماعات الإشرافية انما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والإخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التي تساعدهم على رفع كفايتهم الفنية والإرتقاء بمستواهم في الأداء الوظيفي لهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ثم سأل المشرف الإخصائي عما إذا كان في مواعيد هذه الإجتماعات ما لا يناسبه؟

فرد الأخصائي بالنفي وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفه كثيرا.

فسألة المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب في الإستفسار عنه أو استيضاحه فرد الأخصائي بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه وشكر المشرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق في عمله الجديد حيث كان قد انتهى الإجتماع فقام المشرف مصافحا الإخصائي وودعه عند باب مكتبه وكان يبدو على الإخصائي الإرتياح والسرور.

وكانت الساعة تقارب الخامسة مساء.

■ التعليق :

(١) حضر المشرف إلى مكان الإجتماع السابق الإتفاق عليه (مكانا وزمانا) قبل الموعد المحدد وكان في انتظار الإخصائي وذلك يعنى اهتمام المشرف واعداده للاجتماع وتقديره لمشاعر الإخصائي باحترامه المواعيد وكذلك يعطى مثلا للأخصائي في الإهتمام بالمحافظة على المواعيد واحترام الآخرين.

(٢) ترك المشرف باب مكتبه مفتوحا وقد يقلل ذلك من الإحساس بالغموض في نفس الإخصائي ويعطيه بعض الشعور بالأمان وتقلل نسبيا من التوتر النفسي في مثل هذه الظروف (الخوف والحساسية الزائدة) كما ساعد على ملاحظة المشرف لسلوك الإخصائي وتعبيرات وجهة منذ أول وهله ولاشك أن ذلك يساعده في التجاوب مع الإخصائي بالأسلوب المناسب.

(٣) اهتم المشرف بالإخصائي وأعد للاجتماع الإعداد المناسب ووقف

ليرحب به ويادله التحية وطلب منه أن يستريح في الكرسي الموجود بالمكتب وفي كل هذا السلوك تقديرات واحترام للأخصائي يساعد على تخفيف التوترات لديه وايضا يضع لبنه في صرح علاقة مهنية سليمة قوامها الإحترام والثقة والحرية المتبادلة.

(٤) تجاوب المشرف مع الإخصائي وقدر له اهتمامه بالحضور مبكرا للمؤسسة واهتمامه بعمله واحترامه المواعيد واوضح له أنه يعلم أنه يسكن قريبا من المؤسسة ويفيد ذلك في أن المشرف مهتم بالإخصائي وقد اعد للاجتماع بالإطلاع على البيانات الخاصة بالإخصائي وذلك إلى جانب أن يعبر أن احترامه واهتمامه بالإخصائي يساعد في البدء مع المشرف عليه من حيث هو:

(٥) بدت مهارة المشرف في استخدام الواقع في الزمن الحاضر عندما بين للأخصائي أن معرفته بالإعضاء بسبب الخبرة سيساعدة على تخفيف التوترات ويزيل بعض المخاوف التي يستثمرها الإخصائيين في مثل هذه المواقف كذلك يتبين لنا مهارة المشرف في قيادة الإجتماع نحو تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية المعروفة والإنصات الواعي لكل ما يصدر عن الإخصائي والتجاوب معه.

(٦) اطمأن الإخصائي للمشرف وعبر له عما يقلقه بعد الشئ فخفف المشرف من مشاعر القلق لديه بوصفه أنه شعور طبيعي وابرز له بعض الجوانب الإيجابية في شخصيته وهي الخبرة السابقة في العمل مع الشباب التي ستساعده في عمله مع الفتيان فهو بذلك يساعد الإخصائي في فهم واستخدام الذات.

(٧) أوضح المشرف للأخصائي ردا على سؤاله طبيعة الجماعة التي سوف يعمل معها ويلاحظ أن تناول الجوانب العامة والثابتة في حياة الجماعة دون التطرق إلى التفاصيل أو إلى شخصيات الإعضاء ويرجع ذلك لحرصه أن يترك الفرصة للأخصائي لدراسة الجماعة وفهمها من خلال تفاعله وتعامله معها.

حتى لا يصادر حقه في تقرير مصيره إذا ما تسلط عليه بأفكاره وأحكامه عن الجماعة وأعضائها وأيضا لينمى عند الإخصائي مهارة استخدام الواقع في الزمن الحاضر بدراسته لواقع الجماعة حاليا دون التقيد بماضيها مما يحجب رؤية حاضرها كما أن ذلك يفيد الإخصائي يتعوده استغلال نشاطه الذاتي.

(٨) سأل المشرف الإخصائي عن خطته في العمل مع الجماعات وهو بذلك يريد أن يتعرف على تصور الإخصائي ليتفهمه ويعرف نقطة بدايته في التعامل وكذلك يساعدة في تحمل المسئولية محققا وظيفة الريادة الثانوية للاشراف مستمرا في تحقيق أهداف المقابلة التمهيدية.

(٩) سأل الإخصائي المشرف عن بعض العاب التسلية المناسبة للتعارف وقد يكون ذلك تعبير عما يشعر به الإخصائي من تخوف لازال في نفسه من العمل مع هذه الفئة العمرية واعتماداً على المشرف وقد رد عليه المشرف بأنه يمكن أن يسأل الأعضاء عن لعبة مما يعرفون وذلك ليعتمد الإخصائي على نفسه. وكذلك ليتفاعل مع الإعضاء ويتعرف عليهم وعلى امكانياتهم وأيضا ليؤكد أن برنامج الجماعة يجب أن ينبع منهم وبمشاركتهم ديمقراطيا وحتى لا يشعر الإخصائي بالإحباط لعدم اشباع رغبته في المساعدة فقد وجهة المشرف إلى استغلال موارد المؤسسة بما فيها من مكتبة وكتب وكان يكفي

ذلك ولم يكن هناك داعي لشرح لعبة التعارف التي أفرد لها المشرف جزءاً من تقريره وكان من الممكن كذلك الإشارة إليها دون ذكر تفاصيلها.

(١٠) أوضح المشرف للأخصائي أن الإمر متروك له باختيار الإسلوب المناسب وبهذا يؤكد المشرف على حق الإخصائي في تقرير المصير ويوضح معالم العلاقة الإشرافية من زاوية الحرية المتبادلة في حدود وظيفة المؤسسة دون شك.

(١١) وضح المشرف للأخصائي استعداده لمناقشة المواقف المهنية التي يشعر أنه في حاجة لمناقشتها معه وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له في تحمل مسئوليات عمله مع المؤسسة كما أوضح له بعض الموارد البشرية بالمؤسسة التي يمكن للأخصائي الإستعانة بها والمشرف هنا يوضح أيضاً بعض الجوانب الإدارية بالمؤسسة التي يستطيع الإخصائي استغلالها بعد التعرف عليها وفهما.

(١٢) أوضح المشرف للأخصائي مفهوم الإشراف ووسائلة في تحقيق أهداف الإشراف من خلال الإجتماعات الإشرافية والتقارير وهو بهذا يستكمل تحقيق الإهداف الإربعة الإساسية للمقابلة التمهيدية.

* * *

تقرير عن اجتماع إشـــرافي فردى
بين مشرف وأخصائي جماعة

كان مقررا أن الإجتماع الإشرافي الفردي اليوم الموافق ٩٣/٧/١١ بينى وبين الإستاذ إبراهيم وهو أخصائي حديث العمل وأن كان قد اكتسب الخبرة في عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة اشهر.

حضر الإستاذ (إبراهيم) قبل موعد الإجتماع بنصف ساعة وتوجه إلى مكتبه واخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل أن يلتقي بالمشرف ... بدأ المشرف الإجتماع ممتدحا وصول تقارير الإخصائي قبل الإجتماع بوقت كاف لأن ذلك أعطاه فرصة للإطلاع عليها قبل الإجتماع لاختيار الموضوعات التي سوف تكون مادة المناقشة ... فرد الإخصائي بأنه كان حريصا على ذلك ليستفيد من توجيهات المشرف.

أعطى المشرف الإخصائي في بداية الإجتماع الفرصة ليسأل ما يشاء من الأسئلة التي تتعلق بعمله عامه، ولكن الإخصائي استفسر عما لاحظة المشرف وما هي تعليقاته بخصوص التقارير التي قدمها الإخصائي له.

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظرة وأبرزها سلوك العضو (محمد) والذي يتصف بالعدوان والعضو (حسين) والذي يتصف بالإنطواء أثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذي أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للجماعة وتقدير مشاعرهم، واقترح المشرف أن يناقش هو والإخصائي سلوك العضوين في هذا الإجتماع لمعرفة الإسباب المحتملة التي دفعتهم إلى هذا السلوك أو وضع خطة لمساعدتهما، كما اقترح مناقشة برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه ... فوافق الإخصائي على اقتراح المشرف مؤكدا أنه كان ينوى عرض هذه الأفكار.

ثم ذكر الإخصائي أنه بخصوص العضو (محمد) والذي يتصف بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه ويساعده على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها، وسيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على أن يتحمل جزء من مسئوليات الجماعة مع استخدام وسائل الدر اسة في ذلك من خلال الملاحظة والإصغاء.

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوي يحب الإنفراد بنفسه، وفجأة يثور إذا حاول الإعضاء مساعدته أو إدماجه في النشاط وذكر أن الوقت الذي قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع إلى سلوك هذا العضو، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة أيضاً انطلاقا من مبدأ الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع إلى هذا السلوك لتتم عملية المساعدة، وسوف يحاول أن، يسند إليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعيم العلاقة بينه وبين باقي الإعضاء وليساعده على اكتساب الثقة في نفسه.

أشار المشرف إلى أن هذا عمل مهنى سليم، وأنه يجبَ العمل على تكوين وتقوية العلاقة مع الجماعة، واقترح المشرف على الإخصائي أن يقوى علاقته مع الجماعة على أساس الإشتراك في النشاط مع الإعضاء إذا اقتضى الإمر انطلاقا من مبدأي التغير والإختلاف.. وعلى ذلك يستطيع الإخصائي أن يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك.

ولاشك أن التخطيط للبرنامج وتنظيمه لهما اثرهما الإيجابي البناء في تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها.

ثم سأل المشرف الإخصائي عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برامج

الجماعة المقترحة للأيام القادمة، فاجاب بأن الإعضاء طالبوا بعقد اجتماع معه لوضع خطة لممارسة الإنشطة المحبيه لديهم وسوف يحرص على أن يكون في حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجي، وأن تفي بحاجاتهم رغباتهم.

وانتهى الإجتماع في الموعد المقرر له تماما.

■ **تعليق :**

يظهر من التسجيل أن الإخصائي قد حضر قبل موعد الإجتماع بنصف ساعة واخذ يستعد لهذا الإجتماع من خلال تصفحة لاوراقة وترتيب أفكاره، وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل اولها تقبله لعملية الإشراف وعدم مقاومتها ويوكد أيضاً معرفته لمعنى الإشراف وفوائدة، والهدف الذي يرمي إليه، وقد يكون أيضاً لايمانه بالعمل مع الجماعات، وتقبله للجماعة، وأنه حرص على مساعدتهم، وقد يكون ذلك لتدعيم علاقته بالمشرف لينال تقديره واحترامه.

امتداح المشرف لوصول تقارير الإخصائي قبل الإجتماع بفترة كافية وأن ذلك اتاح له الفرصة للإطلاع عليها قبل الإجتماع لاختيار الموضوعات، يدل على أن المشرف يدعم العلافة المهنية الإشرافية بينه وبين الإخصائي والتي تعمل على الراحة النفسية للمشرف عليه وتشعره بالإمن والطمأنينة وتزداد تقته في نفسه.

أعطاء المشرف للأخصائي زمام المبادرة من خلال إعطاؤه الفرصة ليسأل ما يشاء من الإسئلة عن عمله بصفة عامة، ولا شك أن هذه المعاملة الديمو قراطية التي تتمشى مع مبادئ الخدمة الإجتماعية بصفة عامة لها أثرها الطيب على العلافة الإشرافية التي تؤثر بالتالي على عملية المساعدة.

ركز الإخصائي اهتمامه حول العضو (محمد) والعضو (حسين) وسلوك كل منهما، ومن التسجيل نرى أن المشرف مهد السبيل لمناقشة سلوك العضوين وفي نفس الوقت لم يترك الإخصائي وحيدا، بل اقترح أن يناقشا معا هذا السلوك، وهذا دليل واضح على أن المشرف يقوم بدوره كمساعد ومعين للأخصائي وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف من المفروض أن يناقش المشرف السلوك العدواني هو نوع من الهجوم، وأن سلوك الإفراد العدواني في الجماعات يعبر غالبا عن خوفهم وقلقهم وعدم شعور هم بالأمن وكذلك فإن الإنطواء يعبر عن خوف العضو من مواجهة الآخرين، كذا السلوك الإنطوائي والدوافع له، وأن السلوك العدواني هو نوع من الهجوم، وأن سلوك الإفراد العدواني في الجماعات يعبر غالبا عن خوفهم وقلقهم وعدم شعورهم بالأمن وكذلك فإن الانطواء يعبر عن خوف العضو من مواجهة الآخرين، كذلك قد يعبر عن مشاعر حزن أو آلام مكبوتة تجعل العضو يعزل نفسه عن الآخرين في صورة انطواء حتى لا يكتشفوا ما بداخله، وبذلك يكون الإخصائي قد الم بإطراف الموضوع، وامكنه وضع الخطة المناسبة لعملية المساعدة.

ولكن المشرف اطمئن إلى أن مهارة الإخصائي أخذه في النمو حيث ذكر أنه سيقوم بدراسة الدافع لسلوك العضوين من خلال تطبيق مبدأ الدراسة المستمرة، كذلك مهارته في تفهم ديناميكية الجماعة توجيهها من خلال إسناد بعض المسئوليات للعضوين ليكسبا تقبل الجماعة بدلا من النبذ.

إشارة المشرف تعقيبا على ما ذكره الإخصائي بأن هذا عمل مهنى سليم تدل على تقدير المشرف لمجهود الإخصائي وما يظهره من نجاح ومهارة وهنا يكون المشرف قد طبق مفهوما هاما من مفاهيم الإشراف والتي تقضى بأن

يقدر المشرف النواحي الطيبة التي يقوم بها الإخصائي ليتقدم وينمو.

سؤال المشرف للأخصائي عن توصياته وأفكاره وخطته للبرنامج في الإسابيع القادمة يوضح أن المشرف هنا أخذ في مناقشة موضوع البرنامج على أساس مهنى سليم حيث يعطى المشرف هنا الإخصائي حق تقرير المصير، ليؤكد أحدى دعائم العلاقة الإشرافية من خلال الحرية المتبادلة، كذا يريد ترك الفرصة للأخصائي، ليفكر في هذا الموضوع، ولاشك أن سؤال المشرف له دلالته واهميته فهو يريد أن يساعد الإخصائي على تحمل المسئولية محققا وظيفة الريادة الثانوية للأشراف من خلال الوقوف على مستوى نضج الجماعة وكيفية مساعدة الإخصائي للجماعة لاختيار البرامج التي تتمشى مع حاجاتها ورغباتها وقدراتها، كذا مدى تمسك الإخصائي بوظيفة المؤسسة بحيث تكون البرامج في الحدود المتاحة.

وذلك ليتسنى للمشرف مساعدة الإخصائي وليقوم هو بدوره بمساعدة الجماعة على تحقيق رغباتها طالما أنها تتمشى مع أهداف ووظيفة المؤسسة.

ولاشك أن التخطيط والتنظيم لهما أثرهما الإيجابي البناء في تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق اهدافها وهذا مادعى المشرف أن يسال الإخصائي عما إذا كان لدية أفكار بخصوص برنامج الأسابيع المقبلة.

* * *

تقرير عن اجتماع إشرافي جماعي

■ **مقدمة :**

بعد انقضاء فترة حوالي ثلاثة اشهر على بداية عمل أخصائيين الإجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الإكتفاء بعمل اجتماع اشرافي جماعي موحد للجميع وبالغاء الإجتماعات الإشرافية الفردية التي تقتضى منى بذل الجهد.

ولهذا حددت يوم الثلاثاء الأول في كل شهر في الساعة السادسة مساء موعدا لعقد الإجتماع الإشرافي الجماعي بالمؤسسة وكنت قد ناقشت الإخصائيين الإجتماعي في جدول الإعمال المقترح بهذا الإجتماع وحددت الموضوعات ذات الأهمية المشتركة وقد قمت باعداد جدول الأعمال من ١٥ نقطة تغطى الإجتماع الذي يستمر ثلاث ساعات وقد تعمدت أن يتضمن جدول الإعمال عرض ملخص للتعريف بكتاب أطفالنا وكيف نسوسهم «يعقوب فام -رحمه الله-» الذي ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخي لأسلوب عمل الإخصائي مع الجماعات التلقائية خارج المؤسسات.

■ **تقرير الإجتماع :**

في الساعة السادسة تماما دخلت قاعة الإجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الإخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر، وأغلقت الباب الداخلي ونبهت على الفراش ألا يسمح بدخول أحد قاعة الإجتماعات، وعندما نبهنى الإخصائيين أن بعضهم لم يحضروا بعد، أخبرتهم بأننى فعلت ذلك كعملية تعليمية لهم وسافتح الباب في الساعة السادسة والنصف حتى

يكون قد تجمع كل الذين حضروا متأخرين.

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الإضاءة كافية وقد قام أحد الإخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونه على زجاج أحد النوافذ المكسورة التي كان يدخل منها بعض الهواء البارد، فأعتذرت لهم عن ذلك وعن الضوضاء التي يثيرها الحرفيون في الشارع المجاور حيث يشتغلون بسمكرة السيارات.

وقد عرضت على الإخصائيين جدول الإعمال المكون من ١٥ نقطة والذي سيتم الإلتزام به، ثم ابتدأت اعرض عليهم النقاط تباعا وبسرعة حتى يمكن الإنتهاء في حدود الوقت المقرر، وعندما وصلت إلى الفقرة السابعة سمعت همهمة من البعض يرجو الرجوع للنقطة الرابعة مرة اخرى لمناقشتها، فأخبرتهم بأن تقريرا عن الإجتماع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع إليها لان جدول الإعمال مشحون والوقت ضيق.

وابتدأت أناقش بقية النقاط الواردة في جدول الأعمال حتى وصلت إلى الفقرة العاشرة وهي خاصة بالإخصائي الإجتماعي «عبد الفتاح» الذي اعتدى عليه أحد الإعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه أن يحكي لزملائه كيف تم ذلك وقد همهم الإخصائي بخجل: ما خلاص الموضوع انتهى على خير. ولكني أصررت على مناقشة ذلك باعتباره موقف تعليميا.

وقد كانت الموضوعات من الحادي عشر إلى الخامس عشر موضوعات إداريه تتعلق بمزانية بعض الجماعات التي يعمل معها الإخصائيين فكانوا يتناقشون في تفصيلات الإرقام بينما كان البعض الآخر لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض، وقد طلب أحد الإخصائيين

الإستئذان - بالإنصراف حيث لأن كل النقاط التالية لا ارتباط لها بعمله.

وحوالي الساعة التاسعة انتهت مناقشة جدول الأعمال وانهيت الإجتماع مؤكدا على الإخصائيين بأن هذا الموعد سيكون موعدا شهريا للاجتماع الإشرافي الجماعي، وأننى سأقوم بإعداد جدول الأعمال من واقع ملاحظاتي على أعمالهم وعلى التسجيلات التي يقومون بكتابتها، وفي رايى أن هذا الإجتماع كان مثمرا ومفيدا للجميع ولاحاجه للاجتماعات الإشرافية الفردية من الآن فصاعد.

* * *

تفسير وتحليل تقرير الإجتماع الإشرافي الجماعي

(١) الإجتماع الإشرافي الجماعي ليس بديلا عن الإجتماعات الإشرافية الفردية فيلاحظ أن كل منهما يكملان بعضهما بعضا فما يمكن أن يعرضه الإخصائي الإجتماعي في الإجتماع الإشرافي الفردي لا يمكن أن يناقشة في الإجتماع الإشرافي الجماعي.

ولهذا فإن المشرف بالإكتفاء بالإجتماع الإشرافي الجماعي وإلغاء الإجتماعات الإشرافية الفردية لا يعتبر عملا صحيحا، حيث أن الإجتماعات الإشرافية الفردية تعتبر من صميم اختصاصه.

(٢) أن تحديد المشرف ليوم الثلاثاء الإول من كل شهر وفي الساعة السادسة مساء موعدا لعقد الإجتماع الإشرافي الجماعي بالمؤسسة، يعتبر عملية تعسفيه حيث أن الأمر يقتضى منه الرجوع إلى الإخصائيين لمحاولة التعرف على أنسب الأيام والمواعيد لعقد الإجتماع الإشرافي الجماعي وذلك في حالة اقتناعه باهمية عقد هذا الإجتماع لأهميته بالنسبة للجميع.

(٣) لقد تصرف المشرف بطريقة مناسبة عندما سأل الإخصائيين الإجتماعيين في الإجتماعات الإشرافية الفردية عن الموضوعات التي يرغبون في أثارتها توصلا لأى الموضوعات ذات الإهمية المشتركة. ما يجعل للاجتماع الإشرافي الجماعي أهمية بالنسبة لجميع المشتركين.

(٤) يلاحظ أن جدول الإعمال يعتبر مكدس أكثر من اللازم بالموضوعات لاحتوائه على ١٥ نقطة مما لن يؤدى إلى إتاحه الفرصة الكافية لأعطاء كل نقطة حقها من المناقشة الإضافية إلا أن استمرار الإجتماع لمدة ثلاثة ساعات يعتبر فترة طويلة ستؤدى إلى ملل وتعب الحاضرين. ونرى أن

الإجتماع يجب أن يترواح ما بين الساعة والنصف إلى الساعتين على الأكثر.

(٥) أن عرض هذا المؤلف الجديد عن العمل مع الجماعات التلقائية والشلل خارج المؤسسات، ليس مكانه الإجتماع الإشرافي الجماعي ولكن يمكن الإستعانة في ذلك باجتماعات الموظفين التي تتم بصفة دورية.

(٦) يجب أن يتعامل المشرف مع الإخصائيين الإجتماعيين على مستوى الزمالة وليس على مستوى أنهم طلاب في موقف تعليمى فإن هذا التصرف منه باغلاق باب قاعة الإجتماعات وفتحه بعد نصف ساعة سيؤدى إلى مشاعر سلبيه لدى الإخصائيين الإجتماعيين وكذلك إلى فقدان بعضهم للفائدة لانهم قد ينصرفوا على اعتقاد منه بأن الباب لم يفتح بعد فتره، وبالإضافة إلى أنه بعد فتح الباب ودخولهم قد فاتهم الجزء الإول من الإجتماع مما سيجعل متابعتهم للاجتماع شيئا صعبا.

(٧) أن اهتمام المشرف بالعوامل المادية بالنسبة لاعداد الجلسة للاجتماع الإشرافي الجماعي يعتبر من أهم ضمانات نجاح هذه الإجتماعات فالجلسة عل هيئة نصف دائرة تعطى فاعليه اكبر للمناقشة والتفاعل وكذلك توفر الإضاءه الكافية، ولكن زجاج النافذة المكسورة وكذلك الضوضاء تعتبران من العوامل المادية التي تؤدى إلى سلبية التفاعل وتؤثر في نجاح الإجتماع بتشتيت إهتمام الإخصائيين الإجتماعيين وكان يجب على المشرف التصرف في ذلك أو إختيار مكان أخر للاجتماع حتى يتلا في ذلك.

(٨) ليس الإسلوب الملائم للاجتماعات الإشرافية الجماعية هو أن يقوم المشرف بعرض الموضوعات تباعاً وبسرعة ليمكنه الإنتهاء منها في حدود الوقت المقرر ولكن الإسلوب الإنسب هو اشراك الجميع في المناقشة حتى يحقق الإجتماع الجماعي اغراضه من تبادل الرأي والمشاركة الجماعية.

(٩) المفروض أنه عند سؤال عدد من الإخصائيين الإجتماعيين عن نقطة في جدول الإعمال ثم مناقشتها أن يتأكد المشرف من عدد الذين سألوا فإذا كان عددا بسيط يمكن مناقشتهم في ذلك عقب الإجتماع أما إذا كان عدد كبيرا فيمكن الإستجابة لمطالبهم بالعودة إلى مناقشة هذه النقطة فهذا دليل على اهتمامهم بها.

(١٠) أن اصرار المشرف على عرض موضوع ضرب أحد أعضاء الجماعة للأخصائي باعتبارة موضوعا تعليميا، لا يمكن أن يتم بهذه الصورة حيث أن ذكر اسم الإخصائي وسط زملائه في الإجتماع الإشرافي الجماعي يجعله عرضه للاحراج وقد تأكد ذلك برفضه على الموضوع عندما طلب منه المشرف ذلك حيث قال خجلا: ما خلاص الموضوع انتهى على خير ولو فرض أنه راى في عرض الموضوع فائدة تعليمية للأخصائيين المجتمعين فكان يمكن عرضه دون ذكر اسم الإخصائي تلاقيا لاحراجه.

(١١) أن عرض الموضوعات الإدارية ليس مكانه الإجتماع الإشرافي الجماعي بالإضافة إلى أن عرض موضوعات غير مشتركة أدت إلى عدم مشاركة بعض الإخصائيين مما أدى إلى انشغالهم بالحديث سويا ورغبة أحدهم في الإنصراف لعدم أهمية الموضوعات بالنسبة له.

(١٢) أن اعداد المشرف لجدول الإعمال من واقع ملاحظاته على أعمال الإخصائيين وكتابتهم يعد فعلا من صميم أعماله ولكن ذلك لا يمنع من اشتراك الإخصائيين في النقاط التي يرغبون في تضمينها جدول الإعمال. وخاصة إلى أن قيام المشرف وحده بتقويم الإجتماع الإشرافي الجماعي في النهاية لا يعد عملا سليما فالمفروض أن يشرك معه بقية الإخصائيين الإجتماعيين في تقويم الإجتماع الإشرافي تحديدا للسلبيات والإيجابيات

وذلك توصلا إلى الدروس المستفادة للاستعانه بها في الإجتماعات الإشرافية الجماعية القادمة.

أما عن تاكيده بأنه ليست هناك حاجة للاجتماعات الإشرافية الفردية من الآن فصاعدا، فذلك خطأ - كما سبق القول - حيث أن كل من الإجتماعات الإشرافية الفردية والجماعية تكملان بعضها بعضاً لتحقيق الهدف النهائي من العملية الإشرافية في العمل مع الجماعات وهو نمو الإخصائي وزيادة كفاءته في تقديم الخدمات المهنية للجماعة وافرادها وتحسين أعماله.

* * *

تقرير عن زيـادة المشرف لملاحظـة (*) الإخصائي أثناء عمله مع الجماعة

في نهاية الإجتماع الإشرافي الفردى أخبر المشرف الإخصائي لجماعة رمسيس أنه يريد أن يحضر لزيارته في الجماعة يوم الإثنين القادم، فرد الإخصائي بأن كل شي يسير على ما يرام وأنه لا يرى داعيا لمثل هذه الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعيا لزيارته سيطلب منه ذلك، فرد المشرف بأن هذه الزيادة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة اخرى مناسبة سيقوم بزيارته.

وفي يوم الإثنين التالي كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة إلى بورسعيد بمناسبة شم النسيم وذلك في الساعة السابعة صباحا، وقد حضر المشرف في الساعة السابعة الإربعاء وسلم على الإخصائي - الذي بدت عليه الدهشة - إيه رأيك في المفاجأة دى، فرد أخصائى الجماعة أهلا وسهلا تشرف في أى وقت إحنا ما بنسرقش.

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف من السائق أن يقوم بالعربة لانه من اللازم الإنضباط في المواعيد وأن الذي سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك أن من الضرورى الحضور في الموعد بالضبط وقد اصر المشرف على ذلك على الرغم من أن الإخصائي اخبره أن بعض الإعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الإنتظار ربع ساعة لانهم يحضرون من أماكن بعيده.

(*) لمراجعة الخلفية النظرية للملاحظة : انظر د. محمد شمس الدين أحمد:، الإشراف في العمل مع الجماعات.

وعندما قامت العربية ابتدء أعضاء الجماعة يحاولون ترديد بعض الأغاني الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقهم في الإستمرار في ترديد اغنيه متكامله فقام المشرف قائلا اننى أعلمكم بعض الإغاني الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتدء يردد معهم بعض الإغاني التي اعجبت أعضاء الجماعة واستمروا في ترديدها وبعد انتهائه من ذلك وجه العضو صلاح حديثه للأخصائي قائلا أمال ما بتعلمناش أغاني حلوه زى ديت ليه يا أستاذ.

وعند الوصول إلى بور سعيد التف الإعضاء حول المشرف قائلين نحن بنفضل أن تكون جوله حره علشان نعرف نتفسح ونشترى وبلاش نمشى طابور زى الإطفال ولكن المشرف قال له المسئول على الرحلة هو الإستاذ الإخصائي وانا مجرد ضيف فقط فيجب أن تسألوه، وقد استجاب الإخصائي بعد تردد لطلب الإعضاء بجعلها جولة حرة على الرغم من أن الإتفاق قد كان على أساس أن يلتزم الإعضاء جميعا بالتواجد مع بعضهم سويا خاصة وأن عددهم ٢٥ عضوا فقط.

وقد انصرف أعضاء الرحلة في ثنائيات أو ثلاثيات على أن يتجمعوا في الساعة الثالثة عند محطة جمرك (الرسوه) وقد طلب المشرف أن يبقى معه عضوين لشراء احتياجاته فطلب الإخصائي من العضوين (إبراهيم) و (على) مصاحبته.

وفي أثناء تجول المشرف مع العضوين اخذ يسألهما عن البرنامج الذي مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رايهما في الخبرات التي يفيد بها المشرف.

وقد التقى المشرف والإخصائي ومجموعة من الإعضاء وقرروا التوجه إلى شاطئ البحر وعند وصولهم إلى الشاطئ خلع بعض الإعضاء ملابسهم وجروا نحو البحر في سراويلهم الداخلية فقال المشرف موجها حديثه

للأخصائي بأنه يجب الإيسمح لهم بذلك حيث أن عملنا بالنسبة لهؤلاء الأعضاء هو إننا في مقام اولياء أمورهم ويجب ألا تسمح لهم بالإستحمام في البحر خاصة واننا في شهر ابريل والجو مازال اميل إلى البرودة بعد واصر على خروج الإعضاء من البحر فثاروا على المشرف ورفضوا الإنصياع لامره فطلب منه الإخصائي الإنصراف والإنتظار في عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم.

■ **التحليل والتعليق :**

(١) واضح من رفض الإخصائي لزيارة المشرف له أثناء علمه مع الأعضاء في الجماعة أن هناك مقاومة بالنسبة لمثل هذه الزيارة بسبب أن الإخصائي مازال في المرحة الإولى للنمو المهني وهي مرحلة التخوف والحساسية البالغة وعليه فيجب ألا تتم زيارة المشرف للأخصائي لملاحظته أثناء عمله مع الجماعة إلا بعد تكوين العلاقة الطيبه بينه وبين المشرف.

(٢) أن رد المشرف على الأخصائي بقوله: أن هذه الزيارة غير ضرورية يعتبر تصرف خاطئ فقد يتصور الإخصائي أن الزيارة غير ضرورية فعلا وأن قيام المشرف بالزيارة هو نوع من التدخل في شئونه، وكان من المفروض أن المشرف يرد بأنه بالرغم من أهمية هذه الزيارة الإ أنه يمكن تأجيلها لوقت اخر يكون مستعدا فيه لهذه الزيارة. وقد أخطأ المشرف أيضاً عندما أخبر الإخصائي بأنه عندما ما يجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته، فهذا يحمل معنى مفاجأه المشرف للأخصائي بهذه الزيارة. وانتظارا لهذه الزيارة المفاجأة فقد يؤدى ذلك إلى التوتر في تصرفات الإخصائي قبل الجماعة - والمفروض أن زيادة المشرف لملاحظة الإخصائي قد وصل إلى مرحلة النمو المهني الملائمة والتي تأكدت فيها الثقة وزالت المخاوف بينه وبين المشرف، ولذلك فإن هذه الزيارة من المشرف للأخصائي لا تتم الإ بناء على

اتفاق وترتيب مسبق بينه وبين الإخصائي الإجتماعي ولا تترك لعشوائية الظروف.

(٣) أن حضور المشرف لزيارة الإخصائي ومصاحبه الجماعة في الرحلة بدون اتفاق مسبق بينه وبين الإخصائي تعتبر تصرف خاطئ منه، حيث أن المسألة ليست مفاجأة يعدها المشرف للأخصائي فقد تؤدى هذه المفاجاة إلى زيادة مخاوف الإخصائي تجاه المشرف. والأخصائي ما زال في الفترة الإولى للنمو المهني وهي فترة المخاوف والحساسية، بالإضافة إلى أن هذه الإسلوب الفجائى الذي قام به المشرف قد استدعى إلى ذهن الإخصائي عملية التفتيش ولهذا كان رده (أهلا وسهلا تشرف في أي وقت إحنا ما بنسرقش).

ويجب الإ ننسى أن حضور المشرف مبكرا يعتبر تصرفا ايجابيا حيث أن ذلك يمكنه من ملاحظة العلاقة بين الأعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبين الإخصائي .. الخ.

(٤) اخطاء المشرف عندما تدخل وطلب من السائق القيام بالعربة وذلك لأن زيارة المشرف للأخصائي أثناء عمله مع الجماعة لا تلغى أن الإخصائي الإجتماعي يعمل مع الجماعة عن طريق الريادة المباشرة وأن زيارة المشرف للجماعة هي ريادة ثانوية إذا مسئولية المشرف عن الجماعة وتعليمها الانضباط بالنسبة للمواعيد تتم من خلال العلاقة بين المشرف والإخصائي، فقد كان من الواجب على المشرف ملاحظة أسلوب الإخصائي أثناء عمله مع الجماعة ثم مناقشتة في ذلك بعد العودة من الرحلة، أثناء الإجتماع الإشرافي الفردى، حيث أن تدخل المشرف بأسلوب مباشر في عمل أخصائي الجماعة قد يؤدى إلى مقارنه الإعضاء في الجماعة بين أسلوب كل من المشرف وأسلوب كل من الإخصائي وكذلك قد يؤدى ذلك إلى إحساس الإخصائي بأن المشرف يستعرض عضلاته بالنسبة له فيما سيؤدى إلى

الإساءة إلى تكوين العلاقة الإشرافية الطيبة بينهما.

(٥) يلاحظ أن تدخل المشرف في برنامج الجماعة عند قيامة بالزيارة للملاحظة لا يتم الإبناء على اتفاق وتنسيق مسبق بينه وبين الإخصائي الإجتماعي، فقد أدت إلى قيام أعضاء الجماعة بمقارنة كل من خبرات ومهارات المشرف بخبرات ومهارات الإخصائي الإجتماعي. وقد كانت المقارنة في غير صالح الإخصائي الإجتماعي كما اتضح من قول العضو (أمال ما بتعلمناش أغاني حلوه زى دي له يا أستاذ) وقد تؤدى ذلك أيضاً كما سبق القول إلى احساس الإخصائي بأن المشرف يستعرض عضلاته عليه أمام أعضاء الجماعة.

(٦) لقد كان نتيجة لتكرار تدخل المشرف باسلوب مباشر في عمل الإخصائي الإجتماعي أثناء زيارته للجماعة أثناء الرحلة إلى أن تصور الإعضاء شأنه هو المسئول المباشر ولهذا وجه الإعضاء القول إليه طالبين أن تكون الرحلة بنظام الجولة الحرة.

ولكن المشرف كان واعيا في هذا الموقف لدوره وأنه مجرد ضيف وأن المسئول هو الإخصائي الإجتماعي وذلك يعتبر تصرفا سليما منه كان يجب أن يلتزم به طوال مصاحبته للرحلة.

(٧) يلاحظ أن الإخصائي قد استجاب لطلب الإعضاء بأن تكون الرحلة على نظام الجولة المفتوحة بالرغم من أن الإتفاق قد كان أساس أن أعضاء الجماعة يجب أن يتواجدوا مع بعضهم سويا، ويلاحظ أن نظام الجولة المفتوحه له مزاياه وله مساوئه ولكن من مساوئه عدم ملاحظة الإخصائي لتصرفات الإعضاء حيث أنهم يتفرقون وقد يعود موافقة الإخصائي على الجولة الحرة بالرغم من عدم تشجيعه لها إلى احساسه بأنه لو رفض قد يلجأوا إلى المشرف ليطلبوا منه ذلك.

(٨) أن طلب المشرف أن يبقى معه عضوين من أعضاء الجماعة لشراء مستلزماته يعتبر تصرف غير سليم حيث أنه بذلك سيحرم العضوين من الإنطلاق والتفاعل مع زملائهما بالإضافة إلى أنه يجب أن يلتزم بالإسلوب المهني في قيامه بمهمته.

(٩) أن حديث المشرف مع العضوين عن رايهما في البرنامج وعن رايهما في الخبرات التي يقدمها المشرف قد أخذ أسلوب التجسس وهو أسوب غير مهنى. فقد يكون العضوين تربطهما علاقة طيبه بالإخصائي فيلجئان إلى تضخيم وتفخيم ما يفيد به الجماعة، وأن العضوين تربطهما علاقة غير طيبه بالإخصائي فيلجئان إلى تقليل ما يفيد به الإخصائي الجماعة وكلا الإسلوبين ليسا هما الإسلوب السليم لقيام المشرف بتقويم عمل الإخصائي مع الجماعة.

(١٠) أن تدخل المشرف باسلوب مباشر وإلقاء مواعظه على الإخصائي بأن وظيفة كل من المشرف والإخصائي هو انهما في مقام أولياء أمور الأعضاء ويجب عدم السماع لهم بالإستحمام في البحر لم يترك للأخصائي الفرصة لتحمل مسئوليته المباشرة نحو أعضاء الجماعة، ولم يعط المشرف الفرصة للتعرف على أسلوب الإخصائي الإجتماعي في التدخل المهني بالنسبة لهذا الموقف مما ادى إلى تعقد الموقف ورفض الإعضاء تدخل المشرف والثورة عيه فطلب منه الإخصائي الإجتماعي الإنسحاب، حتى يعطيه الفرصة ليتصرف مع أعضاء الجماعة.

* * *